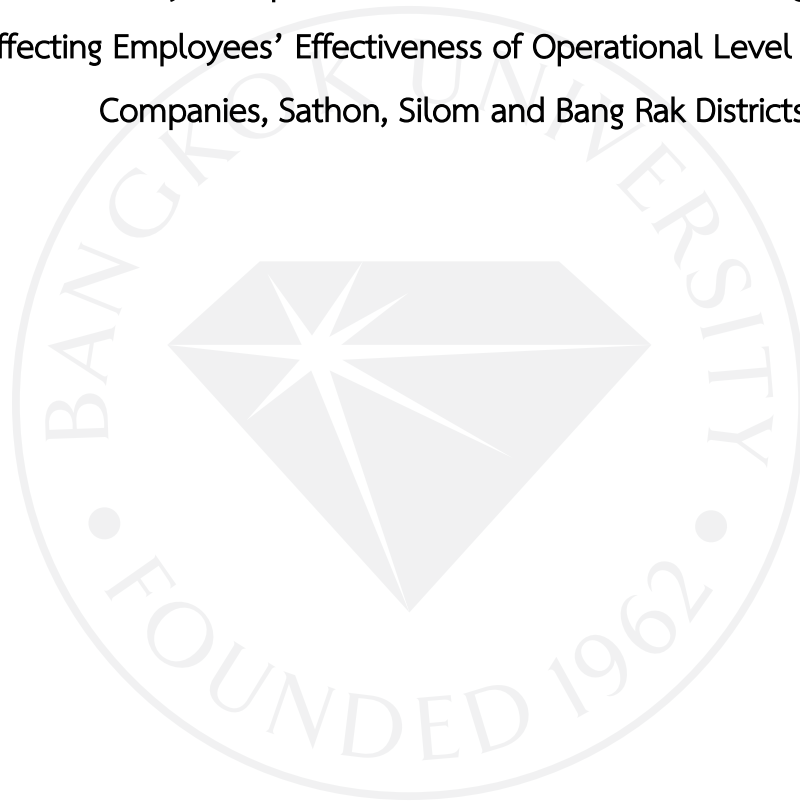


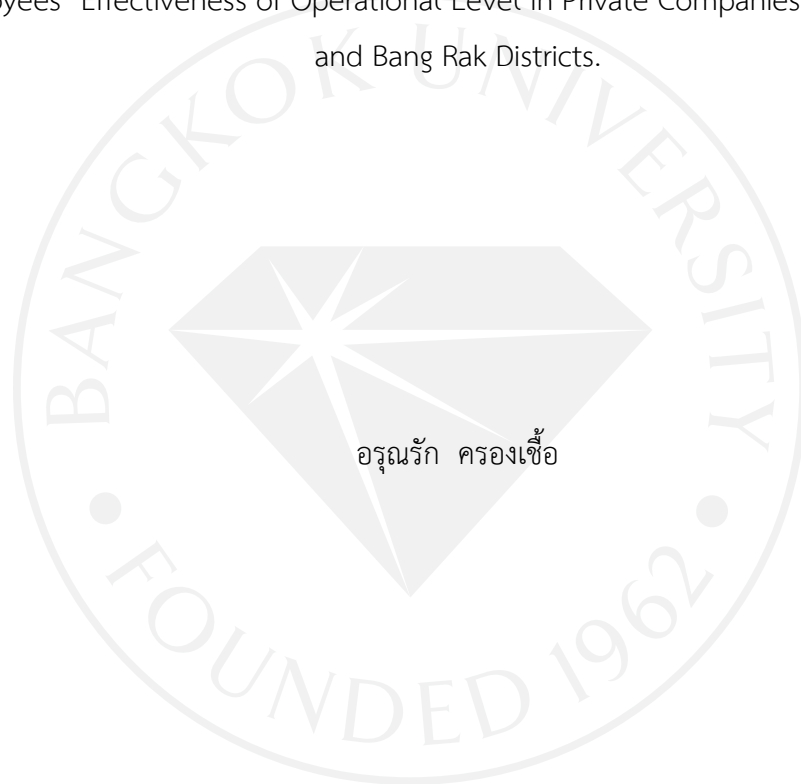
บุคลิกภาพของตนเอง ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และความขัดแย้งในองค์กร ที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร์ สีลมและบางรัก

The Personality, Interpersonal Conflict, and Conflict in Organizations
Affecting Employees' Effectiveness of Operational Level in Private
Companies, Sathon, Silom and Bang Rak Districts.



บุคลิกภาพของตนเอง ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และความขัดแย้งในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผล
การปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลมและบางรัก

The Personality, Interpersonal Conflict, and Conflict in Organizations Affecting
Employees' Effectiveness of Operational Level in Private Companies, Sathon, Silom
and Bang Rak Districts.



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2557



© 2559

อรุณรัก ครองเชื้อ

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง บุคลิกภาพของตนเอง ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และความขัดแย้งในองค์กร ที่ส่งผลกระทบต่อ
ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลม และบางรัก

ผู้วิจัย อรุณรัก ครองเชื้อ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา



(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ



(ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์)



(ดร.คັນสนีย์ เทพปัญญา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

15 มกราคม 2559

อรุณรักร์ ครองเชื้อ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มกราคม 2559, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

บุคลิกภาพของตนเอง ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และความขัดแย้งในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผล
การปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลม และบางรัก (81 หน้า)
อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันทน พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบุคลิกภาพของตนเอง ปัจจัยของความขัดแย้งระหว่างบุคคล และปัจจัยของความขัดแย้งในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลม และบางรัก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและทดสอบ ความตรงของเนื้อหา และความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์คกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้ ระดับความเชื่อมั่น 0.865 โดยทำการแจกจ่ายกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลม และบางรัก จำนวน 400 คน ส่วนวิธีการทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนาและสถิติ เชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย และสถิติ หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ พบว่า พบว่าบุคลิกภาพของ ตนเอง ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลม และบางรัก ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ด้านค่านิยมของบุคคลที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลม และบางรัก ส่วนความขัดแย้งระหว่างบุคคล ด้านการ ติดต่อบริการระหว่างบุคคล ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลม และบางรัก และความขัดแย้งในองค์กร ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผล การปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลม และบางรัก ส่วนความขัดแย้งในองค์กร ด้านกระบวนการทำงาน ด้านการจัดสรรทรัพยากร ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลม และบางรัก อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: บุคลิกภาพของตนเอง, ความขัดแย้งระหว่างบุคคล, ความขัดแย้งในองค์กร, ประสิทธิผลการ ปฏิบัติงาน

Krongchue, A. M.B.A., January 2016, Graduate School, Bangkok University.

The Personality, Interpersonal Conflict, and Conflict in Organizations Affecting Employees' Effectiveness of Operational Level in Private Companies, Sathon, Silom and Bang Rak Districts. (81 pp.)

Advisor: Assoc. Prof. Suthinan Pomsuwan, Ph.D.

ABSTRACT

The objective of this study was to study the personality, interpersonal conflict, conflict in organizations, which affect to employees' effectiveness of operational level in private companies, Sathon, Silom and Bang Rak districts. This study used the questionnaire to collect data and test the validity of the content as well as the reliability by Cronbach's Alpha Coefficient with 30 people in sample group, having 0.865 confident level. 400 employee of operational level in private companies, Sathon, Silom and Bang Rak districts were used to be given to fill out the questionnaire. The statistical methodology was two types: descriptive statistics and inferential statistics which were described in Simple Regression Analysis techniques and Multiple Regression Analysis techniques. The result revealed that the personality affect to employees' effectiveness of operational level in private companies. Interpersonal conflict and the difference in social values do not affect to employees' effectiveness of operational level in private companies communications between parties affect to employees' effectiveness of operational level in private companies. Conflict in organization, the compensation and welfare do not affect to employees' effectiveness of operational level in private companies. Conflict in organization, work process and resource management affect to employees' effectiveness of operational level in private companies significant at the level of 0.05.

Keywords: The Personality, Interpersonal Conflict, Conflict in Organizations, Performance at the Operational

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเฉพาะบุคคลในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาจาก รศ.ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ ที่ปรึกษาการศึกษาเฉพาะบุคคล ซึ่งได้ให้ความรู้ การชี้แนะแนวทางการศึกษา ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องในงาน ตลอดจนการให้คำปรึกษาซึ่งเป็นประโยชน์ในการวิจัย งานวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์ครบถ้วนสำเร็จไปได้ด้วยดี รวมถึงอาจารย์ท่านอื่นๆที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้ และสามารถนำวิชาการต่างๆมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มาไว้ ณ โอกาสนี้

อรุณรัศ ครองเชื้อ



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฌ
สารบัญภาพ	ฏ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย	3
1.4 การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย	4
1.5 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ	5
1.6 ข้อตกลงเบื้องต้น	6
1.7 ข้อจำกัดของงานวิจัย	6
1.8 นิยามศัพท์	6
1.9 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย	9
2.2 แนวคิดและทฤษฎีบุคลิกภาพและความขัดแย้ง	11
2.3 แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	24
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	33
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	36
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	37
3.4 สมมติฐานการวิจัย	37
3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	38

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)	39
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)	54
บทที่ 5 บทสรุป	
5.1 สรุปผลการวิจัย	57
5.2 การอภิปรายผล	61
5.3 ข้อเสนอแนะ	64
บรรณานุกรม	66
ภาคผนวก	70
ประวัติผู้เขียน	81
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการขออนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ	40
ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ	40
ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านสถานภาพ	41
ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระดับการศึกษา	41
ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุงาน	42
ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านฝ่ายงาน	42
ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพของตนเอง	43
ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านค่านิยมของบุคคลที่แตกต่างกัน	45
ตารางที่ 4.9: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล	47
ตารางที่ 4.10: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งในองค์กรด้านกระบวนการทำงาน	48
ตารางที่ 4.11: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งในองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	49

สารบัญตาราง(ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.12: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับ ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งในองค์กร ด้านการจัดสรรทรัพยากร	51
ตารางที่ 4.13: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับ ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน	52
ตารางที่ 4.14: ตารางแสดงค่าบุคลิกภาพของตนเอง ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลม และบางรัก	54
ตารางที่ 4.15: ตารางแสดงค่าปัจจัยความขัดแย้งระหว่างบุคคล ด้านค่านิยมของบุคคลที่ แตกต่างกัน ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ส่งผลต่อประสิทธิผลการ ปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลม และบางรัก	55
ตารางที่ 4.16: ตารางแสดงค่าปัจจัยความขัดแย้งในองค์กร ด้านกระบวนการทำงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการจัดสรรทรัพยากร ส่งผลต่อประ สิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลม และบางรัก	56

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดในการวิจัย

หน้า

4



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันโลกมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การพัฒนาองค์กรเพื่อเจริญเติบโตในสภาวะที่มีการแข่งขันกันอย่างสูงทุกองค์กรต่างคาดหวัง และมีความต้องการให้องค์กรดำเนินได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานงานในปัจจุบันมีบทบาทสำคัญ ในการขับเคลื่อนแนวทางยุทธศาสตร์ขององค์กรเป็นอย่างมาก เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จที่เกิดขึ้นในลักษณะของความมั่นคงในธุรกิจขององค์กร ที่จะสามารถยืนอยู่ได้ในการเปลี่ยนแปลงของภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน รวมถึงการแข่งขันที่เกิดขึ้นในอนาคต แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานเป็นสิ่งที่สามารถควบคุมได้และควบคุมไม่ได้ ขึ้นอยู่กับผู้บริหารที่จะใช้ประเด็นเหล่านี้ในการพิจารณา หรือทำการศึกษาเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริง ในสิ่งที่ควบคุมได้และควบคุมไม่ได้ เพื่อในการพัฒนาประสิทธิภาพไปสู่ผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นขององค์กร การที่ผู้บริหารจะเข้าใจบริบทเหล่านั้น ก็จะต้องดูปัญหาปัจจุบันที่เกิดขึ้น (กรรณิการ์ โพธิ์ลังกา, 2557, หน้า 67) ซึ่งมีประเด็นควรศึกษาพิจารณาต่อไปนี้

บุคลิกภาพของตนเอง ซึ่งเรื่องบุคลิกภาพมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ในสังคมทุกยุคทุกสมัยโดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมปัจจุบันที่มีการแข่งขันกันสูงขึ้น บุคลิกภาพจึงเปรียบเสมือนใบเบิกทางที่จะนำไปสู่ความสำเร็จตามที่คาดหวัง ผู้ที่มีบุคลิกภาพดีเยี่ยมได้เปรียบคนอื่น ๆ เสมอ เพราะจะทำให้เกิดการยอมรับ เกิดความเชื่อมั่น และศรัทธาจากผู้พบเห็น บุคลิกภาพช่วยให้บุคคลสามารถปรับตัวเข้ากับบุคคลอื่นๆ และสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน มีการแบ่งประเภทบุคลิกภาพออกเป็น 2 ประเภท บุคลิกภาพภายนอก เป็นสิ่งที่สัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัส นั่นคือรูปร่าง หน้าตาที่ การแต่งกาย การพูด การวางตัว การพัฒนาบุคลิกภาพภายนอก เป็นสิ่งที่สามารถทำได้ง่าย ใช้เวลาไม่มากก็สามารถเห็นผลได้หากผู้ปฏิบัติมีความตั้งใจจริง ส่วนบุคลิกภาพภายในเป็นสิ่งที่มองไม่เห็น แต่สามารถสัมผัสและรู้ได้ด้วยการติดต่อสื่อสาร การคบหา การทำงานร่วมกัน ซึ่งจะทำให้สามารถรู้ได้ว่าแต่ละคนมีบุคลิกภาพภายในอย่างไร คนที่มีบุคลิกภาพภายในไม่ดีเป็นเรื่องที่แก้ไขเปลี่ยนแปลงยาก และต้องใช้เวลานาน

ความขัดแย้งนั้นสามารถเกิดขึ้นได้ทุกที่ ทุกเวลาในสังคม ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่มนุษย์ไม่พึงประสงค์ แต่ก็เป็นที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ トラบใดที่มนุษย์ต้องอาศัยอยู่รวมกัน ในสังคม เมื่อมนุษย์ไม่สามารถจะหลีกเลี่ยงความขัดแย้งได้ก็ควรจะเรียนรู้วิธีที่จะทำให้เกิดความขัดแย้งให้น้อยที่สุด หรือเรียนรู้วิธีที่จะใช้ประโยชน์จากความขัดแย้ง

ความขัดแย้งเป็นสถานการณ์ของกลุ่มหรือของคนที่เกิดความไม่เข้าใจกัน มีความรู้สึกไม่พึงพอใจที่จะปฏิบัติงานร่วมกัน แต่ฝ่ายมุ่งหมายที่ไม่เป็นไปในทางเดียวกัน มีการรับรู้ ค่านิยม ความเชื่อ ความคิดเห็นและการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน ซึ่งบุคคลส่วนมากเมื่อคิดถึงความขัดแย้ง มักจะคิดไปถึงเรื่องในทางลบ และพยายามที่จะหลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่เกิดขึ้น หรือป้องกันไม่ให้ เกิดความขัดแย้ง แต่ถ้าไม่มาพิจารณาความขัดแย้งอย่างจริงจังแล้ว มักจะนำไปสู่ผลทางลบ และหากปล่อยให้เกิดขึ้นในการทำงานอย่างต่อเนื่องจะทำให้เกิดความไม่สามัคคีขาดความเป็นปึกแผ่น และขาดประสิทธิภาพของทีมงานได้ (Sullivan & Decker, 2005 อ้างใน สุมาลี ยุทธวรวิทย์, 2550) ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ซึ่งในองค์กรทุกๆ องค์กรหรือหน่วยงานจะต้องประกอบไปด้วยบุคคลต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กันในการประกอบกิจกรรมต่างๆ ซึ่งการรวมตัวของบุคคลเหล่านี้เพื่อกระทำกิจกรรมให้บรรลุตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ร่วมกันและการที่บุคคลต่างๆ มารวมตัวกันและอยู่ร่วมกันในองค์กรนั้นจะมีธรรมชาติและลักษณะที่แตกต่างกันไปในหลายๆด้าน ไม่ว่าจะเป็นเพศ วัย ภูมิหลังการศึกษา การอบรมเลี้ยงดูจากครอบครัว สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม รูปแบบการดำเนินชีวิต ทักษะคติ ค่านิยมจุดมุ่งหมายและประสบการณ์ที่แตกต่างกันไป และด้วยความแตกต่างเหล่านี้เองทำให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลอาจจะก่อให้เกิดความขัดแย้งขึ้นมาในหน่วยงานหรือองค์กรได้ (ชลธิชา อ้ายม้อก, 2552, หน้า 89) ซึ่งความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชีวิตมนุษย์เป็นเรื่องปกติธรรมดา โดยเฉพาะเมื่อมนุษย์นั้นต้องอยู่ร่วมกัน

ความขัดแย้งภายในองค์กรใดๆ ก็ตามจะประกอบไปด้วยงานหรือภารกิจที่องค์กรนั้นต้องปฏิบัติ โดยคนซึ่งจะต้องเป็นผู้ปฏิบัติงานตามภารกิจนั้น แต่เนื่องจากทรัพยากรขององค์กรที่มักมีจำกัดรวมทั้งงานที่พนักงานแต่ละคนต้องรับผิดชอบมักมีความแตกต่างหลากหลายทั้งขอบเขตเนื้อหา ปริมาณงาน รวมไปถึงเป้าหมาย ในแง่ของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนมีความแตกต่างกันเช่น ความรู้ ความสามารถ บุคลิก ทักษะคติ ค่านิยม และการรับรู้ ความเชื่อ และความชอบต่างๆ จึงนำไปสู่ปัญหาของความไม่เข้าใจกัน การแย่งชิงทรัพยากร การมีความคิดเห็นและมุมมองที่แตกต่างกัน จนเกิดเป็นการกระทบกระทั่งกัน จนกลายเป็นความไม่ชอบหน้ากัน ความไม่ลงรอยกัน และเกิดเป็นความขัดแย้งในที่สุด (รดา จิรเดชมัชย, 2555, หน้า 90) ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์กรส่วนใหญ่ถือเป็นเรื่องปกติในองค์กร ซึ่งส่งผลให้เกิดความยากลำบากในการประสานงานกันและความลำบากในการร่วมมือกัน เช่น เกิดความขัดแย้งในแผนกต่างๆ ขององค์กร เมื่อทั้งสองฝ่ายต่างแตกแยกกันไม่ประสานงานกันจะทำให้งานในองค์กรไรซึ่งประสิทธิภาพและเกิดเป็นความขัดแย้งขึ้นมาในที่สุด

จากประเด็นปัญหาและเหตุผลที่กล่าวถึงสามารถนำมาจัดทำเป็นแนวทางการศึกษาได้เป็นหัวข้อวิจัยดังนี้ คือ การวิจัยเรื่องการศึกษาบุคลิกภาพของตนเอง ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และความขัดแย้งในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลม และบางรัก โดยกำหนดเป็นวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง บุคลิกภาพของตนเอง ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และความขัดแย้งในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลม และบางรัก มีการกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาของบุคลิกภาพของตนเอง ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต สาทร สีลม และบางรัก

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยของความขัดแย้งระหว่างบุคคล ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต สาทร สีลม และบางรัก

1.2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยของความขัดแย้งในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต สาทร สีลม และบางรัก

1.3 ขอบเขตของงานวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบ ปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูล บุคลิกภาพของตนเอง ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และความขัดแย้งในองค์กร ข้อมูลประสิทธิผล ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต สาทร สีลม และบางรัก เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานบริษัทเอกชน โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง จาก ในเขต สาทร สีลม และบางรัก ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวนมาก หรือ Infinity ผู้วิจัยจึง กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 และจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ในวันที่ 17-21 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2558 จำนวน 400 คน โดยจะทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยมีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

1.3.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะดังนี้

1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

- 1.1) ข้อมูลบุคลิกภาพของตนเอง
- 1.2) ข้อมูลความขัดแย้งระหว่างบุคคล
- 1.3) ข้อมูลความขัดแย้งในองค์กร

2) ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

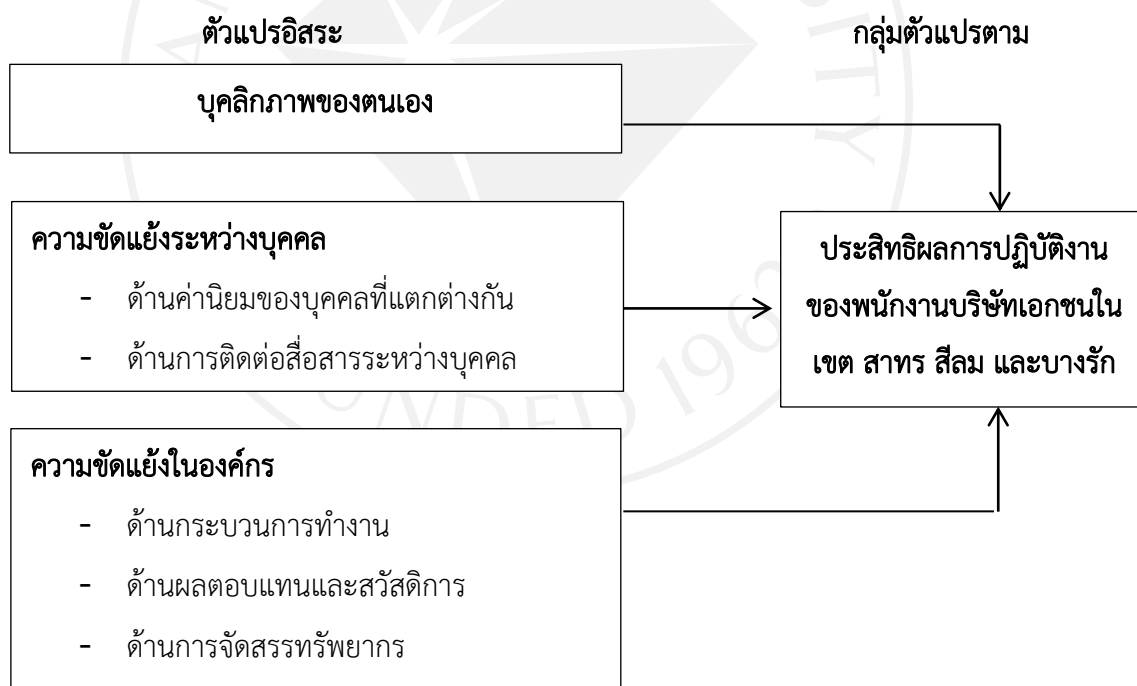
2.1) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลม และ บางรัก

1.4 การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 3 กลุ่มคือ บุคลิกภาพของตนเอง ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และความขัดแย้งในองค์กร และตัวแปรตาม 1 กลุ่มคือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลม และบางรัก

ทั้งนี้ จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดี่ยว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มี ต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปร โดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดในการวิจัย



1.5 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

1.5.1 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาบุคลิกภาพของตนเอง ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และความขัดแย้งในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร์ สีลม และบางรัก มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

- 1) บุคลิกภาพของตนเอง มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสาทร สีลม และบางรัก
- 2) ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ด้านค่านิยมที่แตกต่างกันและด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสาทร สีลมและบางรัก
- 3) ความขัดแย้งในองค์กร ด้านกระบวนการทำงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านการจัดสรรทรัพยากร มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตสาทร สีลมและบางรัก

การทดสอบสมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.5.2 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

- 1) การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- 2) การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐาน ทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบการถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

1.6 ข้อตกลงเบื้องต้น

ข้อตกลงเบื้องต้นสำหรับงานวิจัยนี้จะสามารถอธิบายได้ดังนี้

1.6.1 พนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร์ สีลม และบางรัก เท่านั้นเพื่อให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายที่ทำการวิจัย

1.6.2 พนักงานบริษัทเอกชน ที่มีความเข้าใจในรายละเอียดของความขัดแย้งระหว่างบุคคล และความขัดแย้งในองค์กร เป็นอย่างดี

1.6.3 ทศนคติและพฤติกรรมของการของพนักงานบริษัทเอกชน ต้องขึ้นอยู่กับความรู้สึกส่วนตัวของพนักงาน ซึ่งจะแสดงออกมาโดยตรงในการทำแบบสอบถามจากผู้วิจัย

1.7 ข้อจำกัดของงานวิจัย

ข้อจำกัดของงานวิจัยสำหรับงานวิจัยนี้จะสามารถอธิบายได้ดังนี้

1.7.1 งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร์ สีลม และบางรัก โดยตรง โดยวิธีการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ไม่รวมการสัมภาษณ์หรือวิธีการอื่นๆ

1.7.2 งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร์ สีลม และบางรัก โดยมีระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงวันที่ 17 สิงหาคม พ.ศ. 2558 ถึงวันที่ 21 สิงหาคม พ.ศ. 2558

1.7.3 งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร์ สีลม และบางรัก จะทำการทดสอบหาความแตกต่างและความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคล กลุ่มตัวแปรบุคลิกภาพของตนเอง ความขัดแย้งระหว่างบุคคลและความขัดแย้งภายในองค์กร ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระ ที่ส่งผลกระทบต่อกลุ่มตัวแปรประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

1.8 นิยามคำศัพท์

นิยามคำศัพท์สำหรับงานวิจัยมีดังนี้

1.8.1 บุคลิกภาพของตนเอง หมายถึง หน่วยรวมระบบทางกายและจิตภายในตัวบุคคล ซึ่งกำหนดลักษณะการปรับตัวเป็นแบบเฉพาะของบุคคลนั้นต่อสิ่งแวดล้อมของเขา บุคลิกภาพของแต่ละบุคคลจะเห็นได้ชัดเจนจากลักษณะนิสัยในการคิดและการแสดงออก รวมทั้งทัศนคติและความสนใจต่างๆ กิริยาท่าทาง ตลอดจนปรัชญาชีวิตที่บุคคลนั้นยึดถือ

1.8.2 ความขัดแย้ง หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ที่มีลักษณะของความไม่เป็นมิตรหรือตรงกันข้าม หรือไม่ลงรอยกันหรือความไม่สอดคล้องกัน ลักษณะของความไม่ลงรอยกันหรือไม่สอดคล้องกันนี้จะเกี่ยวข้องกับประเด็นต่างๆ หลายประเด็น เช่น เป้าหมาย ความคิด ทัศนคติ ความรู้สึก ค่านิยม ความ

สนใจ ความสัมพันธ์ เป็นต้น อันเนื่องมาจากผลประโยชน์หรือแนวคิด ที่สวนทางกันของผลประโยชน์ หรือความเชื่อที่ว่าความปรารถนาในแต่ละฝ่ายไม่สามารถบรรลุได้พร้อมกัน

1.8.3 ความขัดแย้งระหว่างบุคคล หมายถึง ความขัดแย้งระหว่างบุคคลซึ่งมีความคิดเห็น ต่างกัน ทั้งด้านบุคลิกภาพ เป้าหมาย วิธีการรวมทั้งสถานภาพ การรับรู้และค่านิยม ในเรื่องความ ขัดแย้งระหว่างกลุ่มและองค์การอาจจะเป็นความขัดแย้งระหว่างองค์การหลักและหน่วยงานสนับสนุน หรือระหว่างฝ่ายผลิตกับฝ่ายขาย เป็นต้น

1.8.4 ความขัดแย้งภายในองค์กร หมายถึง ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นมาโดยมีคู่กรณีขัดแย้งเป็น บุคคลหรือกลุ่มย่อยๆ ที่มีอยู่ในกลุ่มหรือที่อยู่ในองค์กรหรือกลุ่มต่างๆความขัดแย้งประเภทนี้เกิดขึ้น เมื่อบุคคล กลุ่ม และแผนกในองค์กรมองเห็นว่าวิธีการปฏิบัติงาน หรือนโยบายของบริษัทไม่สามารถ ใช้อำนวยต่อความต้องการของแต่ละฝ่ายได้ นอกจากนี้การมอบหมายงานหรือกระจายงานที่ไม่มี มาตรฐานที่ชัดเจนอาจนำมาซึ่งความรู้สึกไม่พอใจ ก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคล กลุ่ม และ แผนกขึ้น เมื่อความขัดแย้งทวีความรุนแรงและขยายวงกว้างมากขึ้น ความขัดแย้งนั้นจะกลายเป็น ความขัดแย้งระดับองค์กรทันที

1.8.5 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลสำเร็จอันเป็นผลเนื่องมาจากการปฏิบัติงานตาม โครงการ หรือแผนงานนั้นตามวัตถุประสงค์ขององค์การที่ได้ตั้งไว้ หรือได้คาดหวังไว้

1.8.6 ด้านกระบวนการทำงาน หมายถึง กระบวนการสร้างคุณค่าที่สำคัญที่สุดภายในองค์กร ซึ่งอาจรวมถึงการออกแบบผลิตภัณฑ์และการส่งมอบ การสนับสนุนลูกค้า การจัดการห่วงโซ่อุปทาน กระบวนการทางธุรกิจ และกระบวนการสนับสนุนกระบวนการทำงาน เป็นกระบวนการต่างๆ ที่ เกี่ยวข้องกับบุคลากรส่วนใหญ่ขององค์กร และสร้างคุณค่าต่อลูกค้า

1.8.7 ค่านิยม หมายถึง ความคิดและพฤติกรรมของบุคคลในสังคมที่เห็นว่าเป็นสิ่งที่มีคุณค่า ยอมรับมาปฏิบัติตามและวางแหงไว้ระยะหนึ่ง ค่านิยมมักเปลี่ยนแปลงไป ตามกาลสมัยและความ คิดเห็นของคนในสังคม ค่านิยมจึงเป็นมาตรฐานการเรียนรู้ การประเมิน เลือกและการตัดสินใจของ บุคคลว่าควรทำหรือไม่ควรทำ มีค่าหรือไม่มีค่า สำคัญหรือไม่สำคัญ นอกจากนี้ค่านิยมยังทำหน้าที่เป็น ตัวกำหนดเป้าหมายและสร้างแรงจูงใจให้บุคคลมุ่งสู่เป้าหมายที่ต้องการ

1.8.8 ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ด้วยการพูด การเขียน หรือการแสดงลักษณะท่าทาง ระหว่างผู้ส่งและผู้รับข่าวสารทั้งจากภายในและ ภายนอกสำนักงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในสำนักงาน และ เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.8.9 ด้านการจัดสรรทรัพยากร หมายถึง การจัดมอบ หรือจัดแบ่งทรัพยากรให้กับหน่วยงาน ต่างๆ เพื่อให้หน่วยงานหรือบุคลากรได้ใช้ทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อการดำเนินงานสู่เป้าหมายของ องค์กร

1.8.10 สวัสดิการ หมายถึง บริการหรือกิจกรรมใดๆ ที่หน่วยงานราชการหรือองค์การธุรกิจ เอกชนจัดให้มีขึ้นเพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน หรือผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้นๆ ได้รับความ สะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต หรือ ได้รับประโยชน์อื่นใดนอกเหนือจากเงินเดือน หรือค่าจ้างที่ได้รับอยู่เป็นประจำ ทั้งนี้เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้ ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจที่ดี เพื่อจะได้ใช้กำลังกาย กำลังใจ และสติปัญญาความสามารถของตน ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ไม่ต้องวิตกกังวล ปัญหายุ่งยากทั้งในส่วนตัวและครอบครัวทำให้มีความ พอใจในงาน มีความรักงานและตั้งใจที่จะทำงานนั้นให้นานที่สุด สำหรับสวัสดิการที่สมบูรณ์แบบนั้น ย่อมหมายถึง สวัสดิการที่ให้แก่ลูกจ้าง

1.9 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับสำหรับงานวิจัยนี้อธิบายได้ดังนี้

1.9.1 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะสามารถนำไปใช้ในการวางแผนการบริหารงานและกำหนดนโยบาย ให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

1.9.2 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะนำไปใช้เป็นข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารระดับสูงขององค์กร เพื่อ แก้ไขและปรับปรุงเรื่องความขัดแย้ง เพื่อลดความขัดแย้งระหว่างบุคคลและความขัดแย้งในองค์กร ของพนักงานบริษัทเอกชนต่อไป

1.9.3 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะจะเป็นแนวทางสำหรับการเป็นตัวอย่างในการพัฒนาในแง่มุมอื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษาด้านบุคลิกภาพส่วนบุคคล ความขัดแย้งระหว่างบุคคลและความขัดแย้ง ภายในองค์กร ของพนักงานบริษัทเอกชน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่องบุคลิกภาพของตนเอง ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และความขัดแย้งในองค์กร ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลม และบางรัก สามารถอธิบายได้ตามรายการดังนี้

2.1 ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย

2.2 แนวคิดและทฤษฎีบุคลิกภาพและความขัดแย้ง ได้แก่

2.2.1 บุคลิกภาพของตนเอง

2.2.2 ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ได้แก่ ด้านค่านิยมของบุคคลที่แตกต่างกันและด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล

2.2.3 ความขัดแย้งภายในองค์กร ได้แก่ ด้านกระบวนการทำงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านการจัดสรรทรัพยากร

2.3 แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยเรื่องบุคลิกภาพของตนเอง ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และความขัดแย้งในองค์กร ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลม และบางรัก ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะอธิบายกรณีศึกษาในรายละเอียดดังนี้

2.1.1 ประวัติและความเป็นมาของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัยเขต สาทร สีลม และบางรัก

เขตสาทร อยู่ในพื้นที่กลุ่มกรุงเทพใต้ พื้นที่เดิมเป็นที่ราบลุ่มเหมาะแก่การเกษตร มีการทำสวนพืชผักผลไม้ แต่สภาพปัจจุบันได้กลายเป็น ชุมชนหนาแน่น เป็นศูนย์กลางย่านธุรกิจที่สำคัญของกรุงเทพฯ มีอาคารสำนักงานสูงๆที่ให้ผลประโยชน์ทางธุรกิจมาก เช่น อาคาร สารคดีทาวเวอร์ อาคารรัชนาการ อาคารชาร์เตอร์สแควร์ อาคาร คิว เฮ้าส์ สาทร อาคาร เอ็มไพร์ ทาวเวอร์ และอาคาร สาทร สแควร์ ออฟฟิศ เป็นต้น นอกจากนี้ มีเส้นทางของรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ (BTS) จากสถานีสะพานตากสิน (สะพานสมเด็จพระเจ้าตากสิน) วิ่งขนานไปกับถนนสาทร ไปยังสถานีช่องนนทรี และเลี้ยวขวาเข้าถนนสีลม ไปยังสถานีสีลม จึงมีความสะดวก และคล่องตัวในการเดินทางสัญจรมากขึ้น นอกจากนี้ยังมีท่าเรือสาทร (อยู่ใต้สะพานสมเด็จพระเจ้าตากสิน) ซึ่งเป็นศูนย์การคมนาคมทางเรือที่สำคัญของกรุงเทพมหานคร (สำนักงานเขตสาทร, 2558)

เขตบางรัก เป็น 1 ใน 50 เขตของกรุงเทพมหานคร อยู่ในกลุ่มเขตลุมพินี ซึ่งถือเป็นเขต ศูนย์กลางธุรกิจ การค้า การบริการ และการทูต ตั้งอยู่ริมฝั่งตะวันออกของแม่น้ำเจ้าพระยาทางทิศเหนือ และตะวันออก ติดกับเขตปทุมวัน มีถนนพระราม4ได้เป็นเส้นกั้น ทิศใต้ ติดกับเขตสาทร มีคลองสาทร เป็นเขตกั้น ทิศตะวันตก ติดกับเขตคลองสาน ใช้กึ่งกลางแม่น้ำเจ้าพระยาเป็นเขตกั้น และทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ติดกับเขตสัมพันธวงศ์ มีคลองผดุงกรุงเกษมเป็นแนวกั้น

ถนนสีลม ถนนสำคัญในเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร เป็นถนนคอนกรีตขนาดกว้าง 6 ช่องทางจราจร มีช่องจอดรถและบาทวิถีทั้งสองข้างความยาวประมาณ 2.78 กิโลเมตร นับเป็นถนน ธุรกิจสายสำคัญสายหนึ่งของกรุงเทพมหานคร มีผู้ขนานนามถนนสีลมว่า "วอลล์สตรีทของกรุงเทพฯ" ถนนสีลมมีสำนักงานใหญ่ธนาคาร โรงแรม อาคารสำนักงาน ตลอดจนศูนย์การค้าขนาดใหญ่เรียงราย อยู่ทั้งสองฟากถนน เป็นถนนท่องเที่ยวที่เป็นแหล่งซื้อสินค้าและขายของที่ระลึกสำหรับนักท่องเที่ยว ตามบาทวิถีในเวลากลางคืน รวมทั้งใน "ซอยละลายทรัพย์" ถนนสีลมมีรถไฟฟ้าแล่นผ่านจากถนน พระรามที่ 4 ขึ้นลงที่สถานีศาลาแดงและเลี้ยวออกไปถนนสาทรที่สถานีช่องนนทรี (สำนักงานเขตบางรัก, 2558)

ดังนั้นผู้วิจัยได้กำหนดพื้นที่ดังกล่าวเพื่อทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างเนื่องจากเป็นย่านธุรกิจที่มี กลุ่มประชากรของพนักงานบริษัทเอกชนจำนวนมากแห่งหนึ่งในกรุงเทพ

2.1.2 ความสำคัญของการใช้กรณีการศึกษามุคคลิกภาพของตนเอง ความขัดแย้งระหว่าง บุคคลและความขัดแย้งภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานเอกชน ในเขต สาทร สีลมและบางรัก

ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็น บุคลิกภาพของตนเอง ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ความขัดแย้งภายในองค์กรล้วนมีความสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานเป็นอย่างมาก บุคลิกภาพของตนเอง ซึ่งพนักงานในองค์กรแต่ละคนย่อมมีบุคลิกที่แตกต่างกันออกไป หากในองค์กรมีพนักงานที่มีลักษณะบุคลิกภาพที่ดี ก็จะส่งผลดีต่อการทำงานของพนักงาน ส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน แล้วเป็นผลต่อเนื่องทำให้ช่วยลดความขัดแย้งระหว่างบุคคลและช่วยลดความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กร

2.2 แนวคิดและทฤษฎีบุคลิกภาพและความขัดแย้ง ได้แก่

2.2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพของตนเอง

2.2.1.1 ความหมายของบุคลิกภาพ

นิภา นิธยาน (2550, หน้า 23) กล่าวว่า คำว่า “บุคลิกภาพ” มาจากภาษาละตินว่า Persona คำว่าบุคลิกภาพ (Personality) มาจากรากศัพท์ภาษาละตินว่าPersona ซึ่งแปลว่า หน้ากาก ที่ตัวละครกรีกและโรมันในสมัยก่อนสวมใส่ เพื่อแสดงบุคลิกลักษณะที่แตกต่างกันให้ผู้ดูสามารถ เห็นได้แม้ในระยะไกล

นักจิตวิทยา นักการศึกษาและนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้หลายความหมายด้วยกัน แล้วแต่ผู้ให้ความหมายนั้นจะพิจารณาบุคลิกภาพในลักษณะใดซึ่งพอที่จะนำเสนอโดยสังเขปดังนี้ นันทน์ภัส ตั้งภรณ์พรรณ (2553, หน้า 12) กล่าวว่าบุคลิกภาพหมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคล ทั้งที่สามารถมองเห็นได้ เช่น รูปร่างหน้าตา กิริยามารยาท การแต่งตัว การพูดจา การเคลื่อนไหวและ ที่ไม่สามารถมองเห็นได้โดยตรง เช่น สติปัญญา ความถนัด อารมณ์ หรือค่านิยม จากสิ่งเหล่านี้ทำให้สามารถแยกได้ว่าบุคคลแต่ละบุคคลแตกต่างกันอย่างไร ดังนั้นบุคลิกภาพจึงไม่ใช่ว่าตายตัว สามารถเปลี่ยนแปลงได้จากการศึกษาเรียนรู้

กันยา สุวรรณแสง (2550, หน้า 3) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึงการรับรู้พฤติกรรม รวมทั้งหมด ของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ทั้งในสิ่งที่มองเห็น เช่น พฤติกรรม และสิ่งที่มองไม่เห็น เช่น ความคิด ความสนใจ ซึ่งจะทำให้คนอื่นสามารถที่จะเข้าใจและแยกแยะความแตกต่างของบุคคลนั้น จากคนทั่วไปได้

ฉันทนิช อัครนนท (2551, หน้า 2) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง หนากากที่ตัวละคร ใช้สวม เวลาออกแสดงเพื่อแสดงบทบาทตามที่ถูกกำหนดตามโครงสร้างของบุคลิกภาพนั้น (Personality Structure) ซึ่งเป็นผลมาจากพันธุกรรม(Heredity)อย่างหนึ่งและสิ่งแวดล้อม (Environment) อันเป็นประสบการณ์อีกอย่างหนึ่ง

ฉวี วิชญเนตินัย (2552, หน้า 3) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึงผลรวมของลักษณะ ทางร่างกาย และพฤติกรรมที่ปรากฏออกมาให้สังเกตเห็นได้และรวมทั้งพฤติกรรมภายในอีกด้วย ซึ่ง ลักษณะทางร่างกายของบุคคลใดกรูปร่าง หน้าตาและผิวพรรณ สวมพฤติกรรมที่ปรากฏออกมาให้ สังเกตเห็นได้คือกิริยา ทาทางและการแต่งกาย และพฤติกรรมภายในได้แก่ความรู้สึกนึกคิด ความ ต้องการและความสนใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่บุคคลใดมาโดยกำเนิดหรือได้รับจากประสบการณ์อันมี ผลทำให้บุคคลมีพฤติกรรมแตกต่างกัน

ตำรวจศักดิ์ ชัยสนิทและสุนี เลิศแสวงกิจ (2552, หน้า 3) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลอันทำให้บุคคลนั้นแตกต่างจากบุคคลอื่นๆ บุคลิกภาพประกอบด้วย รูปร่างหน้าตาและคุณสมบัตินี้หมายถึงรูปร่างหน้าตาและการแต่งกายคุณสมบัตินี้หมายถึง ลักษณะ

นิสัยต่างๆ เช่น ความซื่อสัตย์

สถิต วงศสุวรรณ (2542, หน้า 4) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึงลักษณะโดยส่วนรวมของแต่ละบุคคล ทั้งลักษณะภายนอก ภายใน และปัจจัยต่าง ๆ อันมีอิทธิพลต่อความรู้สึกของผู้พบเห็น

Guilford (2010, p. 7) กล่าวว่า บุคลิกภาพ เป็นลักษณะเฉพาะที่เป็นแบบประจำตัวของบุคคลซึ่งประกอบด้วยรูปร่างภายนอก (Morphology) ความถนัด (Aptitude) สภาพทางอารมณ์ (Temperament) ทักษะ (Attitude) ความสนใจ (Interest) ความต้องการ (Needs) และร่างกาย (Physiology)

Allport (2009, p. 52) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับบุคลิกภาพไว้ว่า บุคลิกภาพเป็นหน่วยรวมของระบบทางกายและจิตใจ ซึ่งกำหนดลักษณะการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม

Hilgard (2009, p. 109) กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นลักษณะส่วนรวมของบุคคลแต่ละคนอันเป็นแนวทางในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม ซึ่งแต่ละคนจะมีรูปแบบของการแสดงออก

Eysenck (2009, p. 253) ได้อธิบายว่า บุคลิกภาพนั้นพิจารณาได้สองมิติคือ มิติแรกเป็นด้านการแสดงตัวและเก็บตัวประกอบด้วยลักษณะย่อยๆ ได้แก่ การมีส่วนร่วม ไม่มีส่วนร่วม (Participation-withdraw) เข้าสังคม-แยกตัว (Sociable-Isolate) มิติที่สองเป็นลักษณะของทางอารมณ์ ได้แก่ ความเป็นคนที่เข้มแข็ง อ่อนแอ มั่นคงไม่มั่นคงและรวมไปถึงลักษณะการแสดงออกทางอารมณ์ต่าง ๆ

Bernard (2009, p. 110) กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นผลรวมทั้งหมดของท่าทาง รูปร่าง ลักษณะทางกาย พฤติกรรมที่แสดงออกแนวโน้มการกระทำขอบเขตของความสามารถ

จากความหมายบุคลิกภาพที่ได้กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าบุคลิกภาพ หมายถึงคุณลักษณะทางกายและพฤติกรรมที่แสดงออกต่อบุคคลอื่นทั้งลักษณะกิริยาทาท่าง การแสดงออกทางอารมณ์ ความคิดเจตคติตลอดจนพฤติกรรมและปฏิกิริยาตอบสนองทั้งทางกายและทางจิตใจโดย บุคลิกภาพของแต่ละบุคคลมีลักษณะค่อนข้างคงตัว ซึ่งใครมีบุคลิกภาพอย่างไรจะเป็นอย่างนั้นตลอดไป

2.2.1.2 ลักษณะทั่วไปของบุคลิกภาพ

สถิต วงศสุวรรณ (2550, หน้า 4) ได้กล่าวถึงลักษณะทั่วไปของบุคลิกภาพดังนี้

1. บุคคลแต่ละคน เมื่อเกิดมาแล้วก็มีลักษณะรูปร่างเป็นไปตามพันธุกรรม เมื่อเติบโตขึ้นมาก็ได้พบปะเรียนรู้กับบุคคลอื่นๆ ในสังคม ทำให้เกิดเป็นผลรวมของบุคลิกภาพในตัวบุคคลขึ้น
2. บุคลิกภาพ เป็นลักษณะพฤติกรรมส่วนรวมของบุคคล มิใช่เป็นพฤติกรรมเฉพาะอย่าง คือมิใช่หมายถึงลักษณะการพูดการแต่งกาย มารยาท การแสดงอารมณ์หรือขนาดรูปร่าง ผิวพรรณเพียงอย่างเดียวอย่างหนึ่งหากแต่หมายถึงทุกสิ่งทุกอย่างในตัวคนนั้นที่แสดงให้เห็นปรากฏออกมา
3. บุคลิกภาพของบุคคลจะเป็นอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับมุมมองเห็นของบุคคลอื่น เช่น

บุคลิกภาพของบุคคลจะดีหรือไม่อยู่ที่คุณค่าของคนนั้นที่มีต่อสังคมและสังคมมองเห็นความสำคัญของบุคคลนั้นอย่างไร

4. บุคลิกภาพ เกิดจากการที่บุคคลใช้ความสามารถที่จะปรับตัวให้เข้ากับบุคคลอื่นได้ โครงสร้างของบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลประกอบด้วยคุณลักษณะต่างๆ ที่ถาวรฝังแน่นอยู่ในวิถีของการปรับตัว

อาานนท์ ชันคำ (2552, หน้า 16) ได้กล่าวถึง บุคลิกภาพตามลักษณะของร่างกายของบุคคลเป็น 3 พวก

1. พวกที่มีลักษณะเด่น พวกนี้มักมีร่างกายสูงใหญ่ หรือหน้าตาดี มีลักษณะเด่นเฉพาะตัว ซึ่งอาจจะเป็นน้ำเสียง การพูด ท่าทาง การเคลื่อนไหว หรือท่าทีที่ปฏิบัติต่อผู้อื่น
2. พวกที่มีลักษณะด้อย พวกนี้มักมีรูปร่างเตี้ยหรือตัวเล็ก หน้าตาไม่ดี หรือมีลักษณะบางประการที่เป็นปมด้อยของตนเอง
3. พวกที่มีลักษณะกลาง พวกนี้มักมีร่างกายธรรมดาแบบคนทั่วไป มีลักษณะต่างๆ เป็นกลาง ๆ ไม่เด่น ไม่ด้อย แต่ก็ไม่มีลักษณะพิเศษที่น่าสนใจ มักผสมผสานกลมกลืนไปกับคนส่วนใหญ่

ลักษณะทั้ง 3 ประการดังกล่าวมีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมในสถานการณ์ต่างๆ เช่น พวกที่มีลักษณะเด่น เมื่อเผชิญสถานการณ์ที่ต้องปรากฏตัวในงานใหญ่ๆ ต้องกล่าวในที่ประชุม หรือเมื่อพบคนแปลกหน้า พวกนี้ก็จะมีความเชื่อมั่นในตนเอง แสดงออกได้อย่างเหมาะสม ส่งผ่าเผย ส่งผลให้ทำอะไรได้สำเร็จ หรือเป็นที่ยอมรับทั่วไป แต่ถ้าเป็นพวกที่มีลักษณะด้อย มีปมด้อย ซ้ำอาย พวกนี้มักหลีกเลี่ยง วิตกกังวล ทำอะไรเอะอะ ผิดพลาดและแยกตัวเองออกจากกลุ่ม ซึ่งสำหรับผู้บริหารลักษณะเด่นเฉพาะตัวมักจะเป็นตัวส่งเสริมให้งานดีขึ้น แต่ถ้าขาดลักษณะเด่นก็ต้องพยายามมากขึ้นเพื่อที่จะสร้างความน่าเชื่อถือศรัทธา หรือหาแนวทางพัฒนาตนให้เกิดความคล่อง เพื่อให้เหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่ และเพื่อความเจริญก้าวหน้าในสายงานที่ทำมากขึ้น

2.2.1.3 ความสำคัญของบุคลิกภาพ

นิภา นิธยาณ (2551, หน้า 151-153) กล่าวว่า บุคลิกภาพมีความสำคัญต่อบุคคล และการมีบุคลิกภาพที่ดีซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะดังนี้

1. ความสามารถในการรับรู้และเข้าใจสภาพความเป็นจริงอย่างถูกต้องโดยไม่บิดเบือนความจริง
2. การแสดงอารมณ์ในลักษณะและขอบเขตที่เหมาะสม การมีอารมณ์ที่ไม่ดีเยี่ยมเป็นผลร้ายต่อตนเอง
3. ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ทางสังคม เพราะตลอดชีวิตของคนเราต้องมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น เพื่อสวัสดิภาพอันดีของมวลมนุษย์

4. ความสามารถในการทำงานที่อำนวยความสะดวกทั้งนี้เพื่อให้ได้มาซึ่งการยกย่องนับถือ จากผู้อื่น จะทำให้เรารู้สึกว่าตนเองมีประโยชน์ต่อสังคมหรือช่วยเหลือสังคมได้

5. ความสามารถในการพัฒนาคน สามารถปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้ในทุกสถานการณ์ กัญญา สุวรรณแสง (2552, หน้า 4-5) กล่าวว่า บุคลิกภาพมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของบุคคลในสังคมเป็นอย่างมากโดยพิจารณาในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. ความมั่นใจผู้ที่มีบุคลิกภาพดีจะมีความมั่นใจในการแสดงออกมากขึ้น ทำให้กล้าแสดงออก เพราะคนอื่นๆ ที่พบเห็นจะให้ความสนใจและเชื่อมั่น

2. การคาดหมายพฤติกรรม ถ้ารู้ว่าบุคคลนั้นมีพฤติกรรมอย่างไรจะทำนายได้ว่าในสถานการณ์จะแสดงพฤติกรรมอย่างไร

3. การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล สามารถบอกได้ว่าบุคคลหนึ่งแตกต่างจากอีกบุคคลหนึ่งได้โดยอาศัยการสังเกตพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเป็นประจำสม่ำเสมอแต่ตัวบุคคลนั้น บุคลิกภาพช่วยให้สามารถจำรู้จักเข้าใจบุคคลแต่ละคนได้ตลอดจนรู้วิธีจะปรับตัวให้เข้ากับคนเหล่านั้นได้ ทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดีต่อกันในสังคม

4. การตระหนักในเอกลักษณ์ของบุคคล บุคลิกภาพจะทำให้คนมีลักษณะเฉพาะตัว เป็นของตนเองเป็นแบบอย่างแก่เยาวชน

5. การปรับตัวให้เข้ากับคนอื่น ๆ การที่บุคลิกภาพของบุคคลอื่น ทำให้ปรับตัวกับเขาได้ง่ายขึ้นเอาชนะศัตรูได้แก้ปัญหาได้

6. ความสำเร็จคนที่มีบุคลิกภาพดีเป็นพื้นฐานแห่งการศรัทธาเชื่อถือแก่ผู้พบเห็น ได้รับความช่วยเหลือและการติดต่อด้วยดีได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติหน้าที่การงาน

7. การยอมรับของกลุ่ม คนที่มีบุคลิกภาพดีย่อมเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป ใครๆ ก็เรียกร้องต้องการชอบที่จะให้อยู่ในกลุ่มทำให้เกิดความมั่นคงทางจิตใจ จะเห็นได้ว่าบุคลิกภาพนั้นมีความสำคัญและเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปว่าเป็นส่วนหนึ่ง ทำให้บุคคลมีความสำเร็จในอาชีพและเป็นที่รักศรัทธาของบุคคลรอบข้างสามารถแก้ปัญหาได้ถูกต้องเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้พบเห็น

2.2.1.4 ลักษณะของบุคลิกภาพที่ดี

สถิต วงศสุวรรณ (2553, หน้า 215-216) ได้ให้ความเห็นว่าบุคคลที่มีบุคลิกภาพสมบูรณ์มีลักษณะ ดังนี้

1. สุขภาพร่างกายสมบูรณ์
2. ทาทางสง่าลักษณะท่าทางดีมีลักษณะทางร่างกายสง่ากระฉับกระเฉง คล่องแคล่ว ว่องไว
3. เป็นคนมีเหตุมีผลละเอียด สุขุม รอบคอบ
4. มีอารมณ์ดีอารมณ์มั่นคง มีอารมณ์ขันและร่าเริงในโอกาสอันควร สนุกสนานอยู่

เสมอ

5. สามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมและสังคมได้ดีในทุกกาลเทศะเป็นบุคคลที่สามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลทั่วไป เป็นบุคคลที่ปรับตัวเข้ากับบุคคลอื่นได้ดี

6. มีความอดทน มีกำลังใจสูง มีกำลังใจกล้าแข็งกล้าเผชิญกับอุปสรรคและภาวะคับขัน สามารถที่จะเผชิญเหตุการณ์ต่าง ๆ โดยไม่หวั่นไหว

7. ไม่มองโลกในแง่ร้ายเป็นบุคคลที่มองโลกในแง่ดี

8. เป็นตัวของตนเองกล้าคิดกล้าตัดสินใจไม่คอยแต่พึ่งคนอื่นเสมอไป รู้จักช่วยตัวเอง เมื่อสถานการณ์คับขัน กล้าพูดความจริงกล้าเผชิญความจริง

9. เป็นบุคคลที่ยอมรับความเป็นจริงและเข้าใจโลก

10. มีความเชื่อมั่นในตนเอง ไม่เป็นคนขี้อายเป็นคนที่มีความสามารถในการตัดสินใจได้อย่างฉับพลัน ไม่มีจิตรวนเรเหล่านี้ทำให้มีลักษณะของความเป็นผู้นำเป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้อื่น

11. มีความร่าเริง สดชื่นแจ่มใสอยู่เสมอคือเป็นคนที่มื่ออารมณ์ดีจิตใจดี

12. ความสุภาพเรียบร้อย กิริยามารยาทดีวาจาทำทางที่แสดงออกเป็นเสน่ห์แก่ผู้พบเห็น

13. มีความซื่อสัตย์มีความยุติธรรมไม่ลำเอียง มีความเสมอภาครักความจริง

14. มีความเห็นอกเห็นใจใคร่ใคร่รับทุกข์ก็ให้ความช่วยเหลือ

15. มีความสงบเสงี่ยม รู้จักอดกลั้น รู้จักบังคับใจตนเอง ไม่ตื่นเต้น ไม่หวั่นไหวต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ง่ายเกินไป มีสติควบคุมอารมณ์ได้

16. มีความกระตือรือร้น ใฝ่หาและรักความก้าวหน้า

17. ไม่เห็นแก่ตัวเอาเปรียบผู้อื่น

จึงสรุปได้ว่าบุคคลที่มีบุคลิกภาพที่ดีจะมีลักษณะเป็นคนที่ร่างกายสมบูรณ์แข็งแรง มีจิตใจ ร่าเริงแจ่มใส มองโลกในแง่ดี สามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมและสังคมได้ดีในทุกสถานการณ์ เป็นบุคคลที่สามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดี กับบุคคลทั่วไป และปรับตัวเข้ากับบุคคลอื่นและเป็นที่พึ่งประสงค์ของสังคมบุคลิกภาพที่ดีช่วยให้บุคคลสามารถดำรงอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขและ เป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศให้ก้าวหน้าได้

2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความขัดแย้ง

2.2.2.1 ความหมายของความขัดแย้ง

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์, (2550, หน้า 34) ได้ให้ความหมายของความขัดแย้งไว้ว่า ความขัดแย้ง (Conflict) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกับจุดมุ่งหมาย หรือวิธีการ หรือทั้งสองอย่างแต่เป็นการพึงพาอาศัยในทางลบอาจกล่าวอย่างกว้างๆ ได้ว่า ความขัดแย้ง หมายถึง การที่แต่ละฝ่ายไปด้วยกันไม่ได้ในเรื่องเกี่ยวกับความต้องการ ไม่ว่าจะเป็นการจริงหรือ ศักยภาพที่จะเกิดตามต้องการ ส่วนแนวคิดเกี่ยวกับ ความขัดแย้งในปัจจุบัน

Filly (2010, p. 67) ระบุว่า ความขัดแย้งเป็นกระบวนการทางสังคม ความขัดแย้งเกิดขึ้นเมื่อแต่ละ ฝ่ายมีจุดยืน จุดมุ่งหมายที่ไปด้วยกันไม่ได้ และมีค่านิยมที่ต่างกัน ความแตกต่างนี้มักเกิดขึ้นจากการ รับรู้มากกว่าที่จะเป็นความแตกต่างที่เกิดขึ้นจริงๆ ความขัดแย้งเป็นปฏิสัมพันธ์ โดยตรงระหว่าง บุคคล กลุ่มบุคคล องค์กร หรือระหว่างประเทศตั้งแต่ 2 ฝ่ายขึ้นไป ความขัดแย้งเป็น พฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้ อาจเป็นคำพูดหรือไม่ใช่คำพูดแสดงออกโดยพยายามขัดขวางบีบบังคับต่อต้านทำอันตรายฝ่ายตรงข้าม

Scott (2010 อ้างใน Yoder, 1995, p. 83) มีความเห็นว่า ความขัดแย้งเกิดจากการ รับรู้ที่ตรงข้ามกัน หรือรับรู้ในความแตกต่างของความเชื่อ ค่านิยม ทศนคติ เป้าหมาย การลำดับ ความสำคัญ วิธีการ ข้อมูล การให้สัญญาต่อกัน ความคิด การแปรผล ข้อเท็จจริง บุคลิกภาพ ภูมิหลัง ความต้องการ ความสนใจ และแรงจูงใจ

Tomey (2009, p. 102) ให้ความหมายความขัดแย้งว่าเป็นความสัมพันธ์ของอำนาจ และการเมืองเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ มีประโยชน์ หรือทำลายให้มีความเสียหายเกิดขึ้นในบุคคล หรือ ระหว่าง บุคคลที่ต้องการเอาชนะมีการกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และเสริมอำนาจให้ผู้กระตุ้น

Dubrin (2009, p. 78) ให้ความหมาย เป็นสถานการณ์ที่บุคคล 2 ฝ่าย หรือมากกว่า มีเป้าหมายค่านิยม หรือเหตุการณ์ขัดแย้งกันหรือเข้ากันไม่ได้หรือทำให้แบ่งเป็น 2 ฝ่าย

Schrmerhorn, Hunt & Osborn (2010, p. 67) สรุปไว้ว่าความขัดแย้งเกิดขึ้นเมื่อ ฝ่ายต่างๆ ไม่เห็น ด้วย หรือมีความเห็นไม่ตรงกันในสิ่งหรือประเด็นสำคัญ หรือเกิดขึ้นเมื่อมีการ กระทบกระทั้งเป็น ปรปักษ์ หรือการเกิดการต่อต้านทางอารมณ์ทำให้เกิดแรงต้านระหว่างบุคคล

อรุณ รักธรรม (2552, หน้า 89) ความขัดแย้งหมายถึง การขัดขวาง กีดกัน หรือเป็น ปฏิปักษ์ต่อกันในเรื่องข้อมูล ค่านิยม ความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้สึก เป้าหมาย ประสิทธิภาพ บทบาท การรับรู้ ผลประโยชน์ หรือทรัพยากรที่แตกต่างกัน

พรนพ พุกกะพันธ์ (2552, หน้า 109) ได้ให้ความหมายความขัดแย้ง หมายถึง การดิ้นรนต่อสู้เพื่อความ ต้องการ ความปรารถนา ความคิด ความสนใจของบุคคลที่ไปด้วยกันไม่ได้ หรือ ที่เป็นตรงกันข้าม ความขัดแย้งเกิดขึ้นเมื่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลต้องเผชิญกับเป้าหมายที่ไม่สามารถทำ

ให้ทุกฝ่ายพอใจ

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2552, หน้า 178) ได้รวบรวมประเด็นความขัดแย้งไว้ว่าความขัดแย้งอาจเป็น การส่งเสริมการปฏิบัติงานในองค์กร ควรจะมีการบริหารความขัดแย้งให้เกิดผลดีที่สุด ความขัดแย้งอาจจะมีประโยชน์หรืออาจมีโทษขึ้นอยู่กับวิธีการบริหารในองค์กรที่ดีที่สุดจะมีความขัดแย้งในระดับที่เหมาะสมซึ่งจะช่วยกระตุ้นแรงจูงใจให้คนปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ความขัดแย้งเป็นส่วนหนึ่งในองค์การ ความขัดแย้งเป็นของดีเพราะจะช่วยกระตุ้นให้คนพยายามหาทางแก้ปัญหาซึ่งมีปัจจัยหลายอย่างส่งผลต่อการทำงานของคน ปัจจัยเหล่านี้ผู้บริหารไม่สามารถควบคุมได้ เช่น ปัจจัยทางด้านจิตวิทยา นักทฤษฎีทางด้านจิตวิทยา ได้ศึกษาพฤติกรรมเกี่ยวกับความขัดแย้ง และมีบทความข้อเขียนทางด้านวิชาการหลายท่าน ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาความขัดแย้ง

สมพร เอี่ยมสำอางค์ (2553 อ้างใน จุฑามาศ รุจิรตานนท์, 2533, หน้า 92) กล่าวว่า ความขัดแย้งหมายถึง สภาพการณ์ความคิดความเชื่อของบุคคลที่ไม่ตรงกับบุคคลอื่น ซึ่งแสดงพฤติกรรม ออกมาในลักษณะที่เป็นปฏิปักษ์ เช่น ไม่ให้ความร่วมมือ นิ่งเฉย และไม่สนใจต่อบุคคลนั้น บางกรณีถึงขั้นทำร้ายกัน

ณรงค์ กงน้อย (2553 อ้างใน จุฑามาศ รุจิรตานนท์, 2547, หน้า 46) ได้กล่าวว่า ความขัดแย้ง หมายถึง สภาพที่บุคคล กลุ่มบุคคลองค์กรซึ่งปฏิบัติงานร่วมกัน มีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกัน มีค่านิยม เป้าหมายและวิธีการทำงานแตกต่างกัน ทำให้เกิดการแข่งขันกัน เกิดปะทะต่อสู้กัน เกิดการ ไม่สมปรารถนา

ไม่สามารถตัดสินใจหรือหาข้อตกลงร่วมกันได้ไม่สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น

Bisno (2010, p. 145) ได้กล่าวถึงความหมายและธรรมชาติของความขัดแย้งไว้ว่า ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ความขัดแย้งเป็นงานทำลาย จนกระทั่งทำให้เกิดความเครียด บรรยากาศในองค์กร และการบาดเจ็บกับฝ่ายที่ขัดแย้งกันของความสัมพันธ์ภายในองค์กร ในทางกลับกันความขัดแย้งที่มีการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพสามารถทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์เพิ่มขึ้น และการทบทวนเป้าหมายการปฏิบัติของกลุ่มทำงานที่ดีขึ้น

สรุปความขัดแย้ง หมายถึง คนสองคนมีเป้าหมายที่ต่างกันและสามารถจัดเป็นเชิงสัมพันธ์งานที่มุ่งเน้นหรือผสมรูปแบบที่แตกต่างกันของการจัดการความขัดแย้งอยู่ หลีกเลี่ยง การทำงานร่วมกันและการแข่งขันแต่ละแบบมีข้อดีและข้อเสียทำให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ โดยถาม คำถามสำคัญเกี่ยวกับสถานการณ์ที่บุคคลสามารถประเมินนั้น อาจจะมีรูปแบบการจัดการที่เหมาะสมที่สุด อ้างอิงรูปแบบการจัดการการสื่อสารแต่ละแนวทาง จะมีแนวคิดที่จะต้องปฏิบัติตาม เพื่อให้สามารถส่งผ่านความสำเร็จไปได้บุคคลที่พิจารณารูปแบบการจัดการความขัดแย้งต่างๆ ต้องมีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และยังคงความยืดหยุ่นในการปรับตัวเพื่อจะช่วยให้ทีมงานมี ประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นจึงไม่จำเป็นต้องกลัวหรือหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง แต่ต้องคำนึงถึงผลสำหรับ

ทีมงานเพื่อปรับปรุงชีวิตการทำงานของพวกเขาและสร้างความแข็งแกร่ง

ในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาความขัดแย้ง ซึ่งหมายถึง การที่แต่ละฝ่ายไปด้วยกันไม่ได้ ในเรื่องเกี่ยวกับความต้องการ ไม่ว่าจะจะเป็นความต้องการจริง หรือศักยภาพที่จะเกิดตามต้องการ รวมถึง สภาพที่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลแสดงออกไปในทางที่เป็น ปฏิปักษ์ต่อกัน ซึ่งสืบเนื่องมาจาก อารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด ความต้องการ ที่ขัดกัน ตลอดจนประสบการณ์ ค่านิยม ทัศนคติ บทบาท และการ รับรู้ต่างๆ ที่ไม่สอดคล้องกัน

2.2.2.2 ทัศนะเกี่ยวกับความขัดแย้ง

นักวิชาการได้ศึกษาทัศนะเกี่ยวกับความขัดแย้ง พบว่ามีอยู่ 3 ประเภท คือ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2550)

1) ทัศนะความขัดแย้งแบบดั้งเดิม (The Traditional View Conflict) เป็นทัศนะเกี่ยวกับความขัดแย้งซึ่งเกิดขึ้นเริ่มแรกโดยมองว่าความขัดแย้งทุกอย่าง อย่างที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งไม่ดี มองความขัดแย้งในเชิงลบ และใช้คำว่าขัดแย้งในลักษณะของความรุนแรง (Violence) การทำลาย (Destruction) และไม่มีเหตุผล (Irrational) ความขัดแย้งในทัศนะของนักคิดสมัยเดิมจึงให้คำจำกัดความว่า เป็นสิ่งอันตราย ควรหลีกเลี่ยง ลักษณะเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับพฤติกรรมกลุ่ม ซึ่งเป็นแนวคิดที่ได้รับความสนใจในช่วงปี ค.ศ. 1930 – 1939 และ ค.ศ. 1940 – 1949 ความขัดแย้งถูกมองว่าเป็นผลของการทำหน้าที่เกี่ยวกับการสื่อสารที่บกพร่อง ขาดการเปิดเผย และขาดความไว้วางใจระหว่างบุคคลตลอดจนความล้มเหลวของผู้บริหารในการตอบสนองความต้องการของพนักงาน

2) ทัศนะความขัดแย้งแบบมนุษยสัมพันธ์ (The Human Relation View Conflict) ความขัดแย้งเป็นเรื่องธรรมดาและเป็นสิ่งที่ทุกกลุ่ม ทุกองค์การไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ทุกกลุ่ม ทุกองค์การควรยอมรับความขัดแย้งว่าเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมีอยู่ในกลุ่มและองค์การ ไม่สามารถ ที่จะกำจัดให้หมดไปโดยสิ้นเชิง และบางครั้งความขัดแย้งจะมีผลดีต่อการทำงานกลุ่ม โดยจะทำให้ เกิดการพัฒนาความคิดเห็นและการทำงานของกลุ่มได้

3) ทัศนะความขัดแย้งด้านปฏิกริยาระหว่างกัน (The Interactionist View Conflict) เป็นแนวความคิดที่ว่าข้อขัดแย้งเป็นพลังด้านบวกในกลุ่มและเป็นสิ่งจำเป็นที่ทำให้กลุ่มทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บางครั้งจึงควรกระตุ้นการขัดแย้งให้เกิดขึ้นเพราะว่าถ้าเกิดความสงบสุข การเข้ากันได้กลมกลืนกัน ความสงบเงียบ และความร่วมมือกันอย่างดีภายในกลุ่มอาจจะทำให้เกิดความเฉื่อยชา ไม่ตอบสนองต่อความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรมใดๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร สิ่งสำคัญของทัศนะนี้ก็คือ ควรกระตุ้นผู้นำกลุ่มให้รักษาระดับความแย้งให้อยู่ในระดับต่ำ เพื่อสร้างให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และเกิดความคิดเห็นขึ้นภายในกลุ่ม (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2550, หน้า 95)

ในปัจจุบันนักวิชาการมีทัศนะต่อความขัดแย้งที่แตกต่างจากทัศนะสมัยเดิม ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ (Robbins, 1974)

ทัศนะสมัยเดิม

- 1) ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงได้ถ้าผู้บริหารสามารถปรับหลักการบริหารไปใช้ในการบริหารได้ถูกต้อง
- 2) ความขัดแย้งเกิดจากความผิดพลาดของการบริหารที่ไม่สามารถนำหลักการบริหารไปใช้กับการบริหารได้
- 3) ความขัดแย้งทำลายองค์กรและเกิดผลเสียหายต่อองค์กร
- 4) หน้าที่ของผู้บริหารคือขจัดความขัดแย้ง
- 5) การขจัดความขัดแย้งจะทำให้ผลการดำเนินงานดีขึ้น

2.2.2.3 รูปแบบของความขัดแย้ง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550, หน้า 78) แบ่งความขัดแย้งเป็น 2 ลักษณะคือ

1. ความขัดแย้งด้านเหตุผล (Substantive Conflict) เป็นความขัดแย้งซึ่งเกิดจากความไม่เห็นด้วยในวิธีการของอีกฝ่ายที่ต้องการทำให้บรรลุเป้าหมาย ตัวอย่าง เช่น ความขัดแย้งซึ่งเกิดจากการประชุมเพื่อหากลยุทธ์พัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ของฝ่ายการตลาด ที่อีกฝ่ายหนึ่งอาจจะไม่เห็นด้วยกับวิธีของอีกฝ่ายหนึ่ง ความขัดแย้งนี้เป็นรูปแบบที่ถือว่าเป็นเรื่องปกติที่คนทำงานร่วมกันทุกวันอาจมีทัศนะที่แตกต่างกันไป เมื่อบุคคลไม่เห็นด้วยกับเป้าหมายของทีมงานหรือองค์การ การจัดสรรทรัพยากร นโยบาย และกระบวนการ ตลอดจนการมอบหมายงาน เหล่านี้จะทำให้เกิดความขัดแย้งตามมา ซึ่งการบริหารความขัดแย้งประเภทนี้เป็นความท้าทายที่ผู้บริหารส่วนใหญ่ต้อง ประสบพบเจออยู่เสมอมา

2. ความขัดแย้งด้านอารมณ์ (Emotion Conflict) เป็นความขัดแย้งซึ่งเกิดจากความรู้สึก ของบุคคล เช่น ความโกรธ ความไม่ไว้วางใจ ความไม่ชอบ ความกลัว ความไม่พึงพอใจ หรือเป็น ความขัดแย้งซึ่งเกิดจากบุคลิกภาพของบุคคลที่แตกต่างกัน ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสูญเสียพลังงาน เกิดความว้าวุ่นใจ ส่งผลให้ประสิทธิภาพของงานลดลง นอกจากนี้ความขัดแย้งด้านอารมณ์สามารถ แสดงออกมาให้เห็นเป็นปกติในรูปแบบของความขัดแย้งที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น ผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชา หรือบางครั้งอาจเกิดจากการที่ต่างฝ่ายต่างคิดว่า ตนเองเป็นผู้มีประสบการณ์ในงาน และโดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานการณ์ที่ธุรกิจได้รับแรงกดดันจาก สถานะการทำงานที่รุนแรง เช่น ในปัจจุบัน การลดขนาดองค์กร และการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรใหม่ สถานการณ์เหล่านี้มีสิ่งต่างๆ มากมายที่ผู้บริหารต้องตัดสินใจร่วมกัน ซึ่งอาจทำให้เกิดความขัดแย้งด้านอารมณ์ได้

สุพานี สฤกษ์วานิช (2552, หน้า 136-140) ได้แบ่งประเภทความขัดแย้งไว้ดังนี้

1) แบ่งตามผลที่มีต่อองค์การ แบ่งเป็น

- เป็นรูปแบบความขัดแย้งที่เป็นประโยชน์ขององค์การ ทำให้องค์การรอบคอบไม่เฉื่อยชา มีความคิดเห็นใหม่

- เป็นความขัดแย้งที่ทำให้องค์การเสียหาย ก่อให้เกิดผลลบต่อองค์การ ทำให้เกิดการแตกแยก ทำลายความสามัคคี บรรยากาศในการทำงานร่วมกัน

2) แบ่งตามเป้าหมายของความขัดแย้ง

- ความขัดแย้งในเรื่องงาน คือ ในการทำงานมีวัตถุประสงค์ที่ต่างกัน หรือมีความคิดเห็นในเรื่องงานที่แตกต่างกัน หรือกรณีทำงานต้องขึ้นอยู่กับกัน ต้องรอกัน จึงทำให้เกิดความขัดแย้ง

- ความขัดแย้งในเรื่องความสัมพันธ์ คือ คนเราก็อาจมีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีต่อกันได้ เนื่องจากสาเหตุหลายๆ อย่าง เช่น ความเข้าใจผิดกัน ทำให้มีทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ไม่ดีต่อกัน

- ความขัดแย้งในเรื่องกระบวนการ คือ เป็นความขัดแย้งในเรื่องวิธีการทำงาน หรือการกระทำที่แตกต่างกันแม้จะมีเป้าหมายอย่างเดียวกัน

3) แบ่งตามประเด็น ของความขัดแย้ง - Goal Conflict เป็นความขัดแย้งในเป้าหมายที่ต่างกัน เช่น เป้าหมายของฝ่ายชายกับเป้าหมายของฝ่ายผลิตที่แตกต่างกัน - Cognitive Conflict เป็นความคิดเห็น หรือความเชื่อที่แตกต่างกัน เช่น ความคิดเห็นที่มีต่อพรรคการเมืองว่าพรรคใดดีกว่ากัน

- Affective Conflict เป็นความรู้สึกอารมณ์ที่ต่างกัน ความชอบที่แตกต่างกัน เช่น บางคนชอบอาหารอีสาน บางคนชอบอาหารฝรั่ง

- Behavioral Conflict เป็นพฤติกรรมหรือการกระทำ การแสดงออกที่แตกต่างกัน เช่นการ เลี้ยงลูกที่ต่างกันโดยพ่อแม่บางคนยึดหลักคำโบราณที่ว่า รักวัวให้ผูก รักลูกให้ตี แต่พ่อแม่บางคนรอบคρωใช้หลักการเลี้ยงลูกสมัยใหม่คือไม่ตี แต่ให้ลูกมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น ในการแสดงออก

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์ (2554, หน้า 58-67) ได้กล่าวถึง รูปแบบการขัดแย้ง ไว้ว่า ในการจัดการสถานการณ์ความขัดแย้ง สมาชิกาวรร่วมมากก็จะก่อให้เกิดความขัดแย้งขนาดเล็ก ที่จะขยายนำเข้าสู่การขัดแย้งที่สำคัญ ในขณะที่สมาชิกคนอื่น ๆ อาจจะหลีกเลี่ยงความขัดแย้งโดยไม่ได้มีส่วนร่วม เพื่อให้ได้รับความเข้าใจอันดีของความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่อยู่ภายในทีมงานการประเมิน รูปแบบของการจัดการความขัดแย้งต้องถูกตรวจสอบนอกจากนี้รูปแบบการจัดการความขัดแย้ง ที่มีการเปรียบเทียบกับสุนัขจึงจอก และจะปรากฏขึ้นเมื่อบุคคลมีความสนใจเป้าหมาย และความสัมพันธ์ของทั้งสองเท่าๆ กัน

ฐานิสรา เดชเทวีธุดำรง (2551) ได้กล่าวถึง สาเหตุของความขัดแย้งมักเกิดขึ้นระหว่างบุคคลกับบุคคล ไว้ดังนี้

1. การจัดสรรทรัพยากร เช่น อุปกรณ์ เงิน วัสดุ สถานที่ คน เป็นสิ่งที่หน่วยงานต้องจัดสรรให้แก่กลุ่มต่าง ๆ ปัญหาเกิดขึ้น เนื่องจากการแบ่งสรรปันส่วนไม่เป็นไปตามความต้องการ ทรัพยากรมีน้อยไม่พอกับความต้องการ
2. ความแตกต่างในเป้าหมาย เป้าหมาย (goal) คือ สิ่งที่เราต้องการให้สิ่งนั้นเป็นไปตามที่เราวางไว้ คนในองค์กรมีแนวความคิดแตกต่างกันไปที่จะเลือกปฏิบัติ ซึ่งเป็นสาเหตุให้เกิดความขัดแย้งในองค์กรขึ้นได้ ความขัดแย้งดังกล่าวเป็นเรื่องของการแสวงหาทางเลือกของทางเดิน เลือกวิถีของการปฏิบัติ แต่ละคนย่อมมีวิธีเนื่องจากความแตกต่างของประสบการณ์ การศึกษาเล่าเรียน และค่านิยม
3. ความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมของการปฏิบัติงาน ต่างก็ต้องมีความเกี่ยวข้องกันในงาน บางกลุ่มทำงานมากทำงานหนักแต่ฝ่ายบริหารไม่เห็นผลงาน แต่ไปสนใจกลุ่มที่เอาใจใกล้ชิดเป็นคนความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากการทำงาน
4. ความแตกต่างในความเชื่อและค่านิยม (value) หมายถึง สิ่งที่มีคุณค่าแล้วบุคคลได้ยอมรับไว้เป็นความเชื่อหรือความรู้สึกนึกคิดของตนเอง ค่านิยมจะอยู่ในความคิดความเชื่อของบุคคลนั้น ค่านิยมเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดความขัดแย้งในองค์กรได้
5. ความแตกต่างในด้านพฤติกรรมส่วนบุคคล เช่น บุคลิกภาพ สไตล์ เป้าหมายส่วนตัว เหล่านี้ก็ก่อให้เกิดความขัดแย้งในองค์กรได้เช่นเดียวกัน
6. ความเปลี่ยนแปลง เมื่อมีความเปลี่ยนแปลงในองค์กรไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนโครงสร้าง เปลี่ยนเป้าหมายของการผลิต เปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี เมื่อบุคคลไม่เข้าใจและไม่ยอมรับยอมเกิดการต่อต้าน ซึ่งก็เป็นความขัดแย้งในองค์กร

2.2.2.4 ประโยชน์ความขัดแย้ง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550, หน้า 89-95) ได้กล่าวถึงข้อเสียของความขัดแย้งไว้ดังนี้

- 1) ความขัดแย้งกับกลุ่มอื่นทำให้เกิดความสามัคคีในกลุ่ม
- 2) ถ้าเป็นความขัดแย้งที่ไม่รุนแรงมาก จะก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมทางสังคม ในกลุ่มมากขึ้น
- 3) ความขัดแย้งอาจช่วยให้ความสัมพันธ์คงอยู่ต่อไป เพราะไม่ปล่อยความไม่เห็นพ้องต่อกันออกไปบ้างไม่ได้เก็บกดไว้
- 4) ป้องกันไม่ให้องค์กรหยุดอยู่กับที่ หรือเฉื่อยชา เพราะมีคนที่คิดเห็น แตกต่างไปจากเดิม จึงนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง โดยทำให้บุคคล และองค์กรเกิดการเปลี่ยนอย่างเหมาะสม
- 5) ทำให้ปัญหาต่างๆ กระจ่างชัดขึ้น เพราะมีการพูดอภิปราย ให้เข้าใจมากยิ่งขึ้น

6) กระตุ้นให้เกิดการแสวงหาข้อมูลใหม่ๆ วิธีการแก้ปัญหาใหม่ๆ
 7) ความคิดเห็นที่แตกต่างกันทำให้มีความรอบคอบ มีความริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ๆ ที่
 เกิดขึ้นได้

Deutsch (2011 อ้างใน ภคกมล คำดี, 2539, หน้า 81) ได้กล่าวไว้ว่า

- 1) ป้องกันมิให้องค์การหยุดนิ่งอยู่กับที่
- 2) กระตุ้นให้บุคคลเกิดความอยากรู้อยากเห็น
- 3) ช่วยขจัดปัญหาที่เลื้อนล่อย และแสวงหาแนวทางแก้ไขที่ชัดเจน
- 4) ช่วยสร้างเอกลักษณ์ให้กลุ่มและบุคคล
- 5) ความขัดแย้งภายนอกจะช่วยกระตุ้นให้เกิดความสามัคคีกลมเกลียวกันภายใน

องค์การ

นอกจากนี้ได้แนะนำในการบริหารความขัดแย้งที่มีประโยชน์ และเป็นข้อที่ดี ได้ผล

ดังนี้

- กฎเพื่อรักษากฎ ต่อไปนี้เป็นหลักเกณฑ์เพื่อรักษากฎระเบียบให้มีประสิทธิผล
 สามารถบังคับได้ในทางปฏิบัติเป็นหลักและความจำเป็น กฎระเบียบไม่ควรจะมีไว้เพื่อควบคุม
 พนักงาน ตลอดไป เราต้องคอยหมั่นตรวจสอบการปฏิบัติงานภายในบริษัทแล้วพิจารณาดูว่ามี
 กฎระเบียบ อะไรบ้างที่ไม่จำเป็นต้องมีอยู่อีกต่อไป (พรนพ พุกกะพันธ์, 2552)

- การจัดการกับความขัดแย้ง จงให้พนักงานแก้ปัญหาด้วยตัวของเขาเองโดยที่เรา
 วางตัวเป็นผู้ไกล่เกลี่ยแยกประเด็นความขัดแย้งส่วนบุคคลออกจากความขัดแย้งเรื่องงาน มองหา
 เนื้อหา สาระที่ น่าจะตกลงกันได้แล้วหาวิธีแก้ปัญหาภายใต้ขอบเขตของเนื้อหาสาระเหล่านั้น จงทำให้
 นโยบายของบริษัทกระจ่างชัดและเป็นที่ยอมรับของทุกคน จงละเว้นการเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเมื่อ
 พนักงานทะเลาะกัน อย่าคิดว่าเราจะต้องเป็นฝ่ายชนะเสมอเมื่อมีปัญหาขัดแย้งในที่ทำงาน อย่าไป
 สมมติเอาเองว่าเรารู้สาเหตุความไม่พอใจของพนักงาน จงถามในเหตุผลและขอคำแนะนำจากพวก
 เขา ซึ่งพวกเขาก็จะพลอยได้ประโยชน์ไปด้วยและอย่าพอกอารมณ์โกรธภายหลังจากมีความขัดแย้งที่
 เกิดขึ้นจึงซ่อนไว้ภายในใจเรา (พรนพ พุกกะพันธ์, 2552)

- การแก้ปัญหาเรื่องงาน เรียกลูกน้องเข้ามาคุยในที่ที่เกิดปัญหาความขัดแย้ง
 ทบทวน การฝึกอบรมและประสบการณ์ที่ผ่านมา เพื่อดูว่าลูกน้องคนนั้นต้องได้รับการฝึกอบรม
 เพิ่มเติม อะไรบ้าง เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นทำความเข้าใจกับลูกน้องว่าเราคาดหวังอะไรจากพวกเขาและ
 ใช้' มาตรฐานอะไรในการวัดผลงานของพวกเขา หมั่นสังเกตการณ์ทำงานของลูกน้องสืบดูว่ามีสาเหตุ
 ภายนอกหรือไม่ที่เป็นตัวสร้างปัญหาอย่าตำหนิผลงานของลูกน้องต่อหน้าเพื่อนร่วมงาน จงพยายาม
 ค้นหาสาเหตุของปัญหา แล้ววางแผนร่วมกันเพื่อให้สถานการณ์กลับมาสู่ปกติ (พรนพ พุกกะพันธ์,
 2552)

- การแก้ปัญหาเรื่องงานต่อไปนี้เป็นข้อเสนอแนะบางประการเมื่อเราต้องเข้าไปสัมผัสกับเจตคติที่ไม่ดีในรูปแบบต่างๆ ความขัดแย้งในบุคลิกภาพ จงแยกคนทั้งสองให้ออกห่างจากกันให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ แต่ต้องให้พวกเขาารู้ด้วยว่าเรายังคาดหวังในคุณภาพมาตรฐานจากผลงานของพวกเขา จงส่งเสริมให้พวกเขาระบุประเด็นปัญหาเฉพาะเกี่ยวกับคำตำหนิของพวกเขาที่มีต่อ ฝ่ายบริหารหรือต่อตัวเราเอง สิ่งนี้จะบังคับให้พวกเขาต้องเผชิญหน้ากับความจริงแล้วพวกเขาก็ยอมรับว่าคำพิพากษาวิจารณ์ของพวกเขาไม่มีมูลความจริงหรือ “กระต่ายตื่นตูม” กันไปเอง พวกเขาจะยอมรับว่าคำแรงจูงใจแก่พวกเขาทั้งในด้านบวกและด้านลบ แรงจูงใจ ด้านบวก ได้แก่ การให้รางวัลหรือเสนอเลื่อนขั้นตำแหน่ง ส่วนแรงจูงใจด้านลบ ได้แก่ การลงโทษเมื่อผลงานไม่ได้คุณภาพ มาตรฐาน ทั้งนี้เราสามารถให้แรงจูงใจทั้งสองประเภทนี้ไปพร้อมๆ กัน พวกต่อต้านการใช้อำนาจ เมื่อเจอเข้ากับพวกนี้เราไม่ต้องไปสนใจเลยว่าตัวเองจะมีอำนาจแท้จริงเพียงไร จงพยายามให้พวกเขาได้รับผิดชอบพิเศษและยอมให้พวกเขามีอิสระในการเลือกใช้วิธีการทำงานของตนเอง การส่งเสริมให้พวกเขาได้มีความเชื่อถ้อยยอมส่งผลดีย้อนกลับมาหาเราเอง (พรนพ พุกกะพันธ์, 2552)

2.2.2.5 วิธีการจัดการกับความขัดแย้ง

Thomas & Kilmann (2009, pp. 157-160) ได้ศึกษาว่า ในกรณีที่เราต้องเผชิญกับความขัดแย้ง เราจะมึวิธีการจัดการ (หรือขจัด) ความขัดแย้งนั้นอย่างไร ซึ่งผลจากการศึกษาได้จำแนกวิธีการจัดการกับความขัดแย้งออกเป็น 5 แนวทางดังนี้

1. การเอาชนะ (Competition) เมื่อคนเราพบกับความขัดแย้ง จะมีบางคนที่ แก้ไขความขัดแย้งนั้น ด้วยวิธีการเอาชนะ โดยมุ่งเน้นชัยชนะของตนเองเป็นสำคัญ จึงพยายามใช้อิทธิพลวิธีการหรือช่องทางต่าง ๆ เพื่อจะทำให้คู่กรณียอมแพ้หรือพ่ายแพ้ตนเองให้ได้ การแก้ไขความขัดแย้งในแนวทางนี้ จะทำให้เกิดผลลัพธ์ ในลักษณะ “ชนะ-แพ้”
2. การยอมรับ (Accommodation) จะเป็นพฤติกรรมที่เน้นการเอาใจผู้อื่น อยากรับที่ยอมรับ และได้รับความรัก มุ่งสร้างความพอใจให้แก่คู่กรณี โดยที่ตนเองจะยอมเสียสละ แนวทางการแก้ไข ความขัดแย้งแบบนี้ เกิดผลลัพธ์ในลักษณะ “แพ้-ชนะ”
3. การหลีกเลี่ยง (Avoiding) เป็นวิธีการจัดการกับความขัดแย้งในลักษณะไม่สู้ปัญหา ไม่ร่วมมือในการแก้ไขปัญหา ไม่สนใจความต้องการของตนเองและผู้อื่น พยายามวางตัวอยู่ หนีความขัดแย้ง พุดง่าย ๆ ก็คือทำตัวเป็นพระอิฐพระปูนนั่นเอง แนวทางการแก้ไขความขัดแย้งแบบนี้ มักเกิดผลลัพธ์ ในลักษณะ “แพ้-แพ้” เป็นส่วนใหญ่
4. การร่วมมือ (Collaboration) เป็นพฤติกรรมของคนที่มีจัดการความขัดแย้ง โดยต้องการ ให้เกิดความพอใจทั้งแก่ตนเองและผู้อื่น เป็นความร่วมมือร่วมใจในการแก้ไขปัญหามุ่งให้เกิด ประโยชน์ทั้งสองฝ่ายซึ่งวิธีการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งในแบบนี้ เรียกได้ว่าเป็นวิธีการแก้ไขความขัดแย้งที่ Win-Win ทั้งสองฝ่ายแนวทางการแก้ไขแบบนี้จึงเกิดผลลัพธ์ในลักษณะ “ชนะ-ชนะ”

5. การประนีประนอม (Compromising) เป็นความพยายามที่จะให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายได้รับ ความพอใจบ้าง และต้องยอมเสียสละบ้าง แต่ก็มีแนวโน้มที่จะใช้วิธีที่ 1 คือวิธีเอาชนะมากกว่าวิธีอื่น แนวทางการแก้ไขความขัดแย้งแบบนี้ จึงเกิดผลลัพธ์ในลักษณะ “แพ้-แพ้” หรือ “แพ้-ชนะ”

2.3 แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

2.3.1 ความหมายของประสิทธิผล

ประสิทธิผล (Effectiveness) เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า คือ ตัวการสำคัญที่จะเป็นเครื่องตัดสินใจขั้นสุดท้ายว่าการบริหารและองค์การประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด แต่ก็ยังมีความแตกต่างอยู่ใน ความเข้าใจของนักวิชาการต่างสาขากันอยู่ซึ่งความหมายโดยตรงของประสิทธิผลนั้นได้มีผู้ให้ความหมายต่าง ๆ ไว้ดังนี้

Bertram (2010, pp. 302-310) ให้ความหมายของประสิทธิผลว่าเป็นการสมดุลง่ายดี ที่สุดระหว่างกิจกรรมด้านการปรับตัว และการรักษาสภาพ ดังนี้กิจกรรมขององค์การซึ่งเป็นเครื่องตัดสินการปฏิบัติขององค์การว่ามีประสิทธิผลหรือไม่จึงประกอบไปด้วยกิจกรรมดังต่อไปนี้คือ

1. การได้มาซึ่งทรัพยากร
2. การใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเทียบกับผลผลิต (Output)
3. การผลิตผลผลิตในรูปบริการหรือสินค้า
4. การปฏิบัติงานด้านเทคนิคและด้านการบริหารอย่างมีเหตุผล
5. การลงทุนในองค์การ
6. การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของพฤติกรรม
7. การสนองตอบความสนใจที่แตกต่างกันของบุคคลและกลุ่ม

อนันท์ งามสะอาด (2551, หน้า 1) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึงผลสำเร็จของงาน ที่เป็นไปตามความมุ่งหวัง (Purpose) ที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ (Objective) หรือเป้าหมาย (Goal) และเป้าหมายเฉพาะ (Target) ได้แก่

1. เป้าหมายเชิงปริมาณ จะกำหนดชนิดประเภทและจำนวนของผลผลิต สุดท้ายต้องการที่ได้รับ เมื่อการดำเนินงานเสร็จสิ้นลง
2. เป้าหมายเชิงคุณภาพ จะแสดงถึงคุณค่าของผลผลิตที่ได้รับจากการดำเนินงานนั้นๆ
3. มุ่งเน้นที่จุดสิ้นสุดของกิจกรรมหรือการดำเนินงานว่าได้ผลตามที่ตั้งไว้หรือไม่และที่สำคัญต้องมี ตัวชี้วัด (Indicator) ที่ชัดเจน

วรัท พฤษภาทูลกันท์ (2552, หน้า 1) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง การปฏิบัติงาน ให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ (Effectiveness is to do Right Things) หรือความสามารถในการ ดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ จุดสำคัญของประสิทธิผลอยู่ที่

ความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตที่ถูก คาดหวังตาม วัตถุประสงค์ที่วางไว้และผลผลิตจริงที่มีขึ้น

ศูนย์ประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ (2545 อ้างใน วชิริน ขวัญพะงุ่น, 2553, หน้า 1) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง แนวทางหรือวิธีการกระบวนการ หรือตัววัดนั้นสามารถตอบสนองจุดประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ดีเพียงใด การประเมิน ประสิทธิภาพต้องประเมินว่าสามารถ บรรลุความต้องการได้ดีเพียงใดด้วยการใช้แนวทางที่เลือกการ นำไปปฏิบัติ นอกจากนี้

พรชัย เชื้อชูชาติ (2552, หน้า 31-32) ได้กล่าวสรุปความหมายของประสิทธิภาพของ นักวิชาการหลายท่าน ดังนี้

ธงชัย สันติวงศ์ (2553, หน้า 3) กล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นการทำงานที่ได้ผลโดยสามารถ บรรลุผลสำเร็จ ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

ติน ประชัญฤทธิ์ (2553, หน้า 130) ระบุว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ระดับที่คนงานสามารถ ปฏิบัติงานให้ บรรลุ เป้าหมายมากน้อยเพียงใด

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2553, หน้า 97) กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึงการที่ องค์การ สามารถดำเนินการจนบรรลุเป้าหมาย หรือบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่าประสิทธิภาพ คือกระบวนการทำงานทำให้เกิดผลลัพธ์ตาม เป้าหมายหรือ นโยบายที่กำหนดไว้

กล่าวโดยสรุปประสิทธิภาพคือ ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณทรัพยากรที่ใช้กับปริมาณผลผลิต

1) แสดงถึงความสามารถในการผลิต วัดจากแรงงาน เป็นการวัดความสัมพันธ์ของ แรงงานที่ใช้กับผลผลิต ประสิทธิภาพ = จำนวน ผลผลิต/ จำนวนเจ้าหน้าที่ อาจใช้ต้นทุนต่อหน่วย สะท้อนถึงประสิทธิภาพของการทำงาน

2) แสดงถึงความคุ้มค่าของการลงทุน วัดจากต้นทุน เป็นการวัดความสัมพันธ์ ของต้นทุนกับผลผลิต ประสิทธิภาพ = จำนวนผลผลิต/ จำนวนต้นทุน ประสิทธิภาพ คือ ความสัมพันธ์ ระหว่างผลลัพธ์ของการทำงานกับวัตถุประสงค์ ประสิทธิภาพ = ผลลัพธ์ของการทำงาน/ จำนวนต้นทุน ประสิทธิภาพเชิงต้นทุน เป็นความสัมพันธ์ของต้นทุนหรือทรัพยากรที่ใช้กับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ประสิทธิภาพ เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ของการทำงานกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ ที่ตั้งไว้

2.3.2 การวัดประสิทธิภาพขององค์การ

Talcott (2010, p. 44) อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับการใช้ระบบขององค์การเป็นเครื่องมือวัด ความมีประสิทธิภาพขององค์การ โดยใช้ชื่อว่า AGIL ซึ่งระบุกิจกรรม 4 ประเภทซึ่งทุกองค์การจำเป็น จะต้อง กระทำซึ่งประกอบไปด้วย

1. การปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม
2. การบรรลุถึงเป้าหมาย

3. การประสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันซึ่งนำไปสู่ความมั่นคงทางสังคม
4. สิ่งที่ซ่อนเร้นอยู่ในซึ่งหมายถึงการรักษารูปแบบหรือการดำรงไว้ซึ่งเอกลักษณ์

Lawrence & Lorsch (2010, pp. 133-134) พบว่าองค์การที่ปฏิบัติงานได้ผล สูงสามารถปฏิบัติงานสนองตอบข้อเรียกร้องของสภาพแวดล้อมมากกว่าองค์กรคู่แข่ง จึงทำให้องค์กรคู่แข่งนั้นมีประสิทธิผลน้อยกว่า ทั้งองค์การที่ประสบความสำเร็จที่สุดมีแนวโน้มที่จะสามารถรักษาภาวะแห่งความแตกต่างของโครงสร้างให้สอดคล้องกับความแตกต่างกันของส่วนต่าง ๆ ของสภาพแวดล้อม ซึ่งองค์การต้อง พึ่งพาอาศัยกัน ทั้งยังมีความสามารถในการประสานความแตกต่าง ให้สามารถทำงานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันได้ ด้วยทั้งองค์การ

Edgar (2010, pp. 18-19) ให้ความเห็นว่า ประสิทธิภาพขององค์การอยู่ที่ความสามารถในการผสมผสาน ส่วนย่อยขององค์การเข้าด้วยกันทั้งหมดเพื่อไม่ให้งานของแต่ละส่วนซึ่งแตกต่างกันภายใน องค์การเดียวกันขัดแย้งกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งระหว่างเป้าหมายของบุคคลและเป้าหมายขององค์การ

ซึ่งแนวคิดของ Schein ก็คล้ายคลึงกันแนวคิดของ Caplow (2010, pp. 119-124) ที่เขาได้สร้างสิ่งที่เรียกว่า “แบบจำลองเดี่ยวทางทฤษฎี” เพื่อนำไปสู่การคาดคะเนที่เป็นประโยชน์ให้กว้างขวางขึ้นโดยเสนอแนะว่าประสิทธิผลขององค์การในระยะเวลาที่แตกต่างกันสามารถเอามาเปรียบเทียบกันได้และ ประเมินผลโดยวัดจากตัวแปร 4 ตัวได้แก่

1. ความมั่นคง (Stability)
2. ความผสมผสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Integration)
3. ความสมัครใจ (Voluntarism)
4. ความสัมฤทธิ์ผล (Achievement)

Seldin (2010, p. 24) ให้ความเห็นว่า การวัดและประเมินประสิทธิผลโดยทั่วไป เป็นการวัดเพื่อดู ความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง และผลการปฏิบัติถ้ามีความแตกต่างกันน้อยก็จะมีประสิทธิผลมาก แต่ถ้ามีความแตกต่างมากจะมีประสิทธิผลน้อยหรืออาจจะดูความสอดคล้องกันระหว่างผลผลิต กับเป้าหมายที่ ได้ระบุไว้การประเมินประสิทธิผลขององค์การสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทคือ

1. การวัดประสิทธิผลขององค์การโดยใช้ตัวบ่งชี้เดี่ยว (Single Criterion Measures of Effectiveness) เป็นการพิจารณาว่าองค์การจะมีประสิทธิผลหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับผลที่ได้รับว่าบรรลุเป้าหมาย ขององค์การหรือไม่หรือการใช้เป้าหมายขององค์การเป็นเกณฑ์ซึ่งเป็นการใช้หลักการ อันใดอันหนึ่งในการ ประเมินผลขององค์การเป็นเกณฑ์ซึ่งเป็นการใช้หลักเกณฑ์อันใดอันหนึ่งในการประเมินประสิทธิผลของ องค์การ เช่น วัดจากความสามารถในการผลิตวัดจากผลกำไร ฯลฯ

2. การประเมินประสิทธิผลในแง่ของระบบ-ทรัพยากร (The System Resource Model of Organization Effectiveness) เป็นการประเมินโดยพิจารณาความสามารถขององค์กรในแสวงหาประโยชน์ จากสภาพแวดล้อม เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรที่ต้องการ อันจะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งเป็นการเน้น ที่ปัจจัยตัวป้อนเข้า (Input) มากกว่าผลผลิต (Output)

3. ประเมินประสิทธิผลโดยหลายเกณฑ์ (The Multiple Criteria of Effectiveness) เป็นการ วิเคราะห์ประสิทธิผลองค์กรโดยใช้เกณฑ์หลายอย่างในการวัดประเมินผล ซึ่งพิจารณาจากตัวแปรที่อาจมีผล ต่อความสำเร็จขององค์กร และพยายามแสดงให้เห็นว่าตัวแปรต่างๆ มีความสัมพันธ์ ผู้ที่ให้แนวคิดในการ ประเมินองค์กรโดยวิธีนี้

นอกจากนี้ตามแนวคิดของนักวิชาการไทยอย่าง ธงชัย สันติวงษ์ (2552) ได้สรุปวิธี ประเมินผลงานหรือประสิทธิผลของงานไว้ดังต่อไปนี้คือ

กลุ่มที่ 1 เป็นวิธีการประเมินผลเฉพาะบุคคลแต่ละบุคคลใช้บุคคลประเมินผู้ที่ต้องการ ประเมินที ละคน โดยแยกกันในแต่ละครั้งและไม่นำไปเปรียบเทียบโดยตรงทันทีกับผู้ที่ต้องการ ประเมิน

กลุ่มที่ 2 เป็นวิธีการประเมินที่ใช้กับคนหลายๆ คนพร้อม ๆ กัน วิธีนี้จะประเมินผู้ถูก ประเมินจะ ถูกประเมินพร้อม ๆ กัน โดยเปรียบเทียบกับผู้ถูกประเมินอื่น ๆ ในครั้งเดียวกัน

กลุ่มที่ 3 วิธีประเมินอื่น ๆ มี 2 วิธีคือ

1. วิธีทดสอบผลงาน (Perform Test) วิธีการออกแบบผลการทดสอบผลการ ปฏิบัติงานเพื่อนำไปใช้ในการทดสอบประเมินผล แล้วติดตามการประเมินว่ามีผลงานดีเลวอย่างไร

2. วิธีการประเมินผลงานรอบด้าน (Field Review Technique) เป็นวิธีการที่ ใช้ผู้ประเมินจากภายนอก โดยผู้ถูกประเมินและผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกประเมิน จะต้องตอบคำถาม ปากเปล่าต่อผู้มาตรวจหรือผู้ ประเมินจากภายนอก

ในทางปฏิบัติวิธีวัดประสิทธิผลขององค์กรจากความสามารถขององค์กรในการบรรลุ เป้าหมาย เป็นวิธีที่มีปัญหาและสลับซับซ้อน กล่าวคือ พิทยา บวรวัฒนา (2552)

1. เป้าหมายทางการขององค์กรมีความแตกต่างไปจากเป้าหมายในทางปฏิบัติ (Actual goals) ปกติแล้ว เป้าหมายทางการขององค์กรมักเขียนไว้เป็นประโยคที่สวยงาม

2. การที่เราจะทราบเป้าหมายขององค์กรมีลักษณะประการใดกันแน่จำเป็นต้องเป็นผู้ ศึกษาตั้งตั้ง คำถามว่าเป้าหมายขององค์กรที่พิจารณาอยู่นั้นเป็นเป้าหมายของใคร ทั้งนี้เพราะ เป้าหมายขององค์กรอาจมี ที่มาที่แตกต่างกันออกไป และไม่จำเป็นต้องมาจากนักบริหาร ระดับสูงสุด แต่เป้าหมายขององค์กรอาจ มาจากสมาชิกขององค์กรฝ่ายอื่น ๆ ก็ได้

3. องค์การทั่วไปมีเป้าหมายหลาย ๆ เป้าหมายไปพร้อม ๆ กัน บางครั้งเป้าหมายเหล่านั้นอาจ ขัดแย้งกัน

4. การที่องค์การมีเป้าหมายหลายเป้าหมายทำให้เกิดความจำเป็นที่เราจะต้องสามารถจัดลำดับ ความสำคัญของเป้าหมายแต่ละเป้าหมายเพื่อกำหนดชัดเจนว่าเป้าหมายอันไหนสำคัญกว่าอันไหน มิฉะนั้นแล้ว การวัดประสิทธิผลขององค์การโดยดูจากเป้าหมายที่จะใช้เป็นวิธีที่ใช้ไม่ได้ในทางปฏิบัติปรากฏว่า การ จัดลำดับเป้าหมายทั้งหลายซึ่งขัดแย้งกันนั้นกระทำได้ยากมาก และอาจสร้างความไม่พอใจกับคนซึ่งยึดถือ เป้าหมายที่ถูกเราจัดใหม่ความสำคัญน้อยต่อว่าได้

5. การพิจารณาเรื่องเป้าหมายขององค์การจำเป็นต้องนำเอามิติของเวลามาประกอบด้วยองค์การ จะมีเป้าหมายระยะสั้น เป้าหมายระยะกลาง เป้าหมายระยะยาว จึงเกิดปัญหาว่า เป้าหมายอันใดจะมี ความสำคัญมากกว่าในการนำไปใช้เป็นเกณฑ์เพื่อวัดประสิทธิผลขององค์การ โดยสรุปแล้ว ผู้ศึกษาที่ต้องการใช้วิธีการวัดประสิทธิผลขององค์การโดยคำนวณจากความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมายนั้น จำเป็นต้องใช้วิธีวัดนี้ด้วยความระมัดระวังอย่างไรก็ตามวิธีวัดที่นิยมใช้กัน มานาน และก็ยังมิมีประโยชน์อยู่บ้าง แต่ผู้ใช้จำเป็นต้องตระหนักถึงปัญหาและความสลับซับซ้อนต่าง ๆ ที่แฝง อยู่ในวิธีวัดนี้ซึ่งถ้าดูผิวเผินแล้ว ถ้าจะเป็นวิธีที่ง่าย

2.3.4 การวัดประสิทธิผลขององค์การในรูปแบบต่างๆ

1. การวัดประสิทธิผลขององค์การโดยใช้ความคิดระบบ (The System Approach) การใช้หลักการวัดประสิทธิผลขององค์การจากเป้าหมายขององค์การนั้น ทำให้นักวิชาการมุ่งความสนใจไปที่ปัจจัย นำออก (Outputs) ขององค์การการนำเอาความคิดระบบมาอธิบายองค์การทำให้เราตระหนักว่ายังมีส่วนอื่น ขององค์การนอกจากปัจจัยนำออกที่มีความสำคัญต่อองค์การ และถ้าเราหันมาวัดประสิทธิผลขององค์การจาก ส่วนอื่น ๆ ขององค์การ เช่นปัจจัยนำเข้า กระบวนการแปรปัจจัยนำเข้ามาปัจจัยนำออกแล้วจะทำให้เรา สามารถสร้างเกณฑ์การวัดประสิทธิผลเกณฑ์ใหม่ขึ้น

2. วิธีวัดประสิทธิผลขององค์การโดยดูจากความสามารถขององค์การในการชนะใจผู้มีอิทธิพล (The Strategic-constituencies Approach) ข้อสมมติฐานมีว่าองค์การได้รับความกดดัน และข้อเรียกร้อง จากกลุ่มผลประโยชน์ บุคคลต่าง ๆ ในสภาพแวดล้อมตลอดเวลา ในจำนวนบุคคล และกลุ่มผลประโยชน์ต่าง ๆ เหล่านี้มีเฉพาะบางส่วนเท่านั้นที่มีความสำคัญยิ่งต่อองค์การเพราะเป็นบุคคลและกลุ่มที่มีอิทธิพลสามารถ กำหนดความเป็นความตายขององค์การได้ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบุคคลและกลุ่มดังกล่าวสามารถควบคุม ทรัพยากรต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการอยู่รอดขององค์การ ดังนั้นนักวิชาการจึงถือหลักว่า องค์การที่มีประสิทธิผล ได้แก่องค์การที่มีสายตาแหลมคมสามารถมองเห็นว่า บุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ใดมีความสำคัญต่อองค์การ และยังต้องเป็นองค์การที่สามารถชนะใจบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ที่สำคัญทั้งหลายเหล่านี้ทำให้บุคคลและ กลุ่มผลประโยชน์ที่สำคัญไม่ดำเนินการขัดขวางการทำงานขององค์การ องค์การที่เอาตัวรอดอยู่ได้จะเป็น องค์การที่กำหนด

เป้าหมายขององค์การให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ซึ่งมี อำนาจควบคุมทรัพยากรที่จำเป็นต่อความอยู่รอดขององค์การ

3. การวัดประสิทธิผลขององค์การจากค่านิยมที่แตกต่างกันของสมาชิกองค์การ (The Computing – values Approach) นักวิชาการเชื่อว่าประสิทธิผลขององค์การ เป็นเรื่องของนานาจิตตังเกณฑ์วัดประสิทธิผลขององค์การที่จะใช้ขึ้นอยู่กับว่า ๆ ใครเป็นใครมีตำแหน่งอะไร และมีผลประโยชน์อย่างไร นั้น ดังนั้นจึงเป็นเรื่องธรรมดาที่องค์การจะมีเป้าหมายหลายเป้าหมายซึ่งขัดแย้งกันเพราะบุคคลทั้งหลายที่ กำหนดเป้าหมายขององค์การนั้น ต่างมีค่านิยมที่แตกต่างกัน ด้วยเหตุนี้ การวัดประสิทธิผลขององค์การจึงต้อง พิจารณาค่านิยมต่าง ๆ ของผู้ประเมินผล องค์การซึ่งจะเป็นผู้เลือกว่าจะใช้มาตรวัดประสิทธิผลขององค์การ แบบไหน ตัวอย่างเช่น สมาชิกองค์การสาธารณะที่อยู่ในฝ่ายต่างกัน (ฝ่ายนักบริหารงานระดับสูง ฝ่ายนัก บริหารงานระดับกลาง ฝ่ายปฏิบัติงานหลัก ฝ่ายสนับสนุน ฝ่ายเสนาธิการ) จะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน เกี่ยวกับการใช้เกณฑ์วัดประสิทธิผลขององค์การ

นอกจากนี้ คาร์มณ เพียรภายลุน (2552, หน้า 58) กล่าวว่า การจัดองค์การเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการ ปฏิบัติงานสูงสุด โดยทั่วไปจะยึดหลักการการจัดองค์การดังต่อไปนี้

1. หลักการกำหนดวัตถุประสงค์ (Definition of Objectives) ในธุรกิจใดธุรกิจหนึ่ง จะต้องกำหนด หรือระบุวัตถุประสงค์ของงานอย่างชัดเจน ให้เป็นที่เข้าใจ และยอมรับโดยผู้ที่เกี่ยวข้องที่ต้องดำเนินการตาม วัตถุประสงค์นั้น ๆ ตัวอย่างเช่น วัตถุประสงค์ในการจัดสำนักงาน ได้แก่การประสานกิจกรรมต่าง ๆ โดยมีการ ประมวลผลข้อมูล เพื่อให้ต้นทุนในการดำเนินกิจกรรมใดๆ ต่ำลง และผลผลิตจากการดำเนินการนั้นๆ สูงขึ้น โดยถือว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องให้ความสะดวกหรือให้บริการแก่หน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในองค์การ จัดเตรียมข้อมูลที่ ถูกต้องและมีพร้อมที่จะนำมาใช้ได้ทันทีเมื่อจำเป็นต้องใช้

2. หลักการของการรับผิดชอบ (Principle of Responsibility) ความรับผิดชอบขององค์การเป็น ภาระผูกพันของบุคคลในการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นผู้บริหาร งานจะต้องพิจารณากำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบที่สำคัญของผู้ใต้บังคับบัญชา

3. หลักการของการมอบอำนาจหน้าที่ควบคู่กับความรับผิดชอบ (Principle of Delegate Authority with Responsibility) อำนาจหน้าที่ (Authority) หมายถึง สิทธิที่จะออกคำสั่งและอำนาจหน้าที่ที่ จะทำให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม ซึ่งอำนาจหน้าที่จะต้องได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาที่อยู่เหนือขึ้นไป แต่ละ บุคคลในองค์การต้องได้รับอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมกับความรับผิดชอบ (Responsibility) ตามหน้าที่ที่ได้รับ และจำเป็นต้องทำควบคู่กัน เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติหน้าที่ให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี

4. หลักการมีผู้บังคับบัญชาคนเดียวหรือมีเอกภาพในการบังคับบัญชา (Principle of Unity of Command) หลักข้อนี้ถือว่าผู้ใต้บังคับบัญชาควรปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียวเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อป้องกันความสับสน โดยแต่ละบุคคลต้องทราบอย่างชัดเจนว่า ตนต้องรายงานการปฏิบัติงานขึ้นตรงต่อใคร หรือรับคำสั่งการปฏิบัติงานหรือรับผิดชอบในการทำงานขึ้นตรงต่อผู้บังคับบัญชาคนใด

5. หลักการมอบหมายงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Delegation) การจัดการที่มี ประสิทธิภาพจะประกอบด้วยบุคลากรที่ทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย การมอบหมายงานต้องระบุให้ชัดเจนว่า บุคคลใดทำหน้าที่อะไร และจำนวนผู้ปฏิบัติงานนั้น ๆ มีจำนวนเท่าใด ใครรับผิดชอบหรือมีหน้าที่ในส่วนใด หรือ ระบุให้ชัดเจนลงไปว่าทุกคนมีหน้าที่รับผิดชอบในเนื้อหาเดียวกันทั้งหมด

6. หลักการกำหนดขนาดของการควบคุม (Principle of Span of Control) หมายถึง การกำหนด สายการบังคับบัญชาภายในหน่วยงานให้ชัดเจนว่า ใครปกครองบังคับบัญชาใครบ้าง พร้อมทั้งระบุถึงจำนวน ผู้ใต้บังคับบัญชาที่เหมาะสมขึ้นตรงต่อผู้บังคับบัญชาหนึ่งคน ซึ่งขึ้นอยู่กับธรรมชาติและขนาดของงานนั้น ๆ

7. หลักของการมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน (Unity of Direction) แต่ละฝ่ายต้องมีวัตถุประสงค์หรือมี เป้าหมายในการปฏิบัติงานร่วมกัน แต่ละหน้าที่มีความสัมพันธ์กันและต้องทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุ วัตถุประสงค์ที่สำคัญของธุรกิจร่วมกัน

8. หลักการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างหน้าที่ บุคลากร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ (Defining of Work Related Relationships) การกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างหน้าที่ บุคลากร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้การประสานงานและการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน เป็นไปอย่างถูกต้องและคล่องตัว ยิ่งขึ้น

9. หลักการจัดแบ่งสำนักงานออกตามความเหมาะสม (Work Assignment) เพื่อให้บุคลากรเกิด ความชำนาญเฉพาะอย่าง ในการทำงาน เมื่อมีการแบ่งงานกันทำแล้วจะต้องสรรหาหรืออบรมบุคลากรให้มี ความรู้ความสามารถทำงานที่มีอยู่ และเมื่อทำงานเหล่านั้นซ้ำ ๆ ก็จะทำให้ทักษะขึ้นมา ผลงานที่ทำได้จะดีกว่า การไปทำงานหลาย ๆ ด้าน แล้วไม่เกิดทักษะในด้านหนึ่งด้านใด โดยเฉพาะ

10. หลักการกำหนดโครงสร้างขององค์การ (Organization Structure) ความสำคัญ และ ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานหลัก (Line) และ หน่วยงานที่ปรึกษา (Staff) เป็นประเด็นหนึ่งในการพิจารณา จัดโครงสร้างขององค์การ เป็นหลักการที่จะช่วยลดปัญหาความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นได้ในการทำงานระหว่าง หน่วยงานหลัก และหน่วยงานที่ปรึกษา นอกจากการจัดโครงสร้างองค์การ โดยคำนึงถึงบทบาทของงานใน ลักษณะหน่วยงานหลักและหน่วยงานที่ปรึกษาแล้ว ยังมีหลักการจัด

โครงสร้างองค์การในรูปแบบอื่นอีกเช่นกัน นอกจากหลักการจัดการองค์การที่กล่าวถึงข้างต้น 10 หลักการแล้ว ยังมีหลักการจัดการองค์การอื่น ๆ อีกมากมายที่มีได้กล่าวถึงในที่นี้ ยิ่งไปกว่านั้นการเปลี่ยนแปลงรูปแบบในการดำเนินธุรกิจของโลกยุคดิจิทัล เช่นในปัจจุบันทำให้เกิดทฤษฎีและหลักการต่าง ๆ อีกมากมายที่ถูกพัฒนามาจากหลักการเดิมหรือถูกคิดค้น ขึ้นมาใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินกิจกรรมทางด้านการจัดการให้สอดคล้องกับยุคสมัย อย่างไรก็ตาม หลักการหรือทฤษฎีที่เสนอไว้ ณ ที่นี้ เพียงพอที่จะเป็นแนวทางที่จะนำไปประยุกต์ใช้กับงานด้านการจัดการ องค์การโดยทั่วไปได้อย่างเหมาะสม

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรมผู้วิจัยพบว่ามีการวิจัยที่สอดคล้องและสนับสนุน งานวิจัยเรื่องบุคลิกภาพของตนเอง ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ความขัดแย้งในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต สาทร สีลม และบางรัก ดังนี้

เกตุศิรินทร์ เพ็ชรบูรณ์ (2556) ได้ศึกษา การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และวัฒนธรรมองค์การ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษาเขตสาทร กรุงเทพมหานคร โดยศึกษาจากพนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ด้านสถานภาพและความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกันแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านรายได้ต่อเดือน และด้านอายุการทำงาน

ธีรวัฒน์ ปถมพานิชย์ (2553) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลให้เกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท กอดี อาร์ต จำกัด พบว่าปัจจัยสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคลของพนักงานด้านการสื่อสารระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับระดับที่มีอยู่ของความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายโดยส่วนใหญ่จะมีความเกี่ยวข้องกัน เช่น ฝ่ายดูแลลูกค้าสัมพันธ์เมื่อได้รับข้อมูลจากลูกค้าจะต้องนำมากระจายงานให้ฝ่ายผลิตหรือฝ่ายความคิดสร้างสรรค์ เพื่อที่จะนำเสนอข้อมูลและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับมาจากลูกค้าอย่างละเอียด ทั้งนี้หากฝ่ายดูแลลูกค้าสัมพันธ์นำเสนอข้อมูลไม่ถูกต้องครบถ้วน ฝ่ายผลิตหรือฝ่ายความคิดสร้างสรรค์ก็จะไม่สามารถที่จะทำให้ลูกค้าต้องตามความต้องการของลูกค้าได้ สาเหตุดังกล่าวจึงถือได้ว่าเป็นปัจจัยสาเหตุที่ก่อให้เกิดระดับความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน

อานนท์ ชันคำ (2552) ได้ศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบุคลิกภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ณ อำเภอกุ๊กยามยาว จังหวัดพะเยา โดยศึกษาจากประชากรที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอกุ๊กยามยาว จังหวัดพะเยา ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ

บุคลิกภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ณ อำเภอภูพาน จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นต่อบุคลิกภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุดคือ ด้านคุณลักษณะทางกาย รองลงมา คือ ด้านคุณลักษณะทางอารมณ์ และด้านที่น้อยที่สุด คือ ด้านคุณลักษณะทางสังคม

ฐานิสรา เดชเทวีธุดำรง (2551) ได้ศึกษา ทักษะของพนักงานที่มีต่อความขัดแย้งในองค์กร กรณีศึกษาเฉพาะ : ทางทุนสวนจำกัด ปยะสตรี พบว่า ความขัดแย้งในองค์กร กรณีศึกษาเฉพาะ: ทางทุนสวนจำกัด ปยะสตรี ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยจะเกิดความขัดแย้งระหว่างกลุ่มกับกลุ่ม กล่าวคือ เกิดจากคำสั่งที่ไม่ชัดเจนทำให้หน่วยงานเกิดความสับสน สวนความขัดแย้ง ระหว่างบุคคลกับบุคคล เกิดจากการทำงานร่วมกัน ทำให้เกิดความขัดแย้งบางในบางครั้ง ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นทุกระดับภายในองค์กรได้แก่ ความขัดแย้งภายในบุคคล ระหว่างบุคคล ภายในกลุ่มและระหว่างกลุ่ม เพราะถือว่าความขัดแย้งในแต่ละระดับเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยแบ่งความขัดแย้งเป็น ความขัดแย้งในแนวดิ่ง เป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในกรอบของสายการบังคับบัญชาระหว่างสมาชิกระดับต่าง ๆ ภายในองค์กร ความขัดแย้งในแนวนอน เป็นความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรอยู่ในระดับเดียว ความขัดแย้งนี้จะเกิดขึ้นหรือไม่ขึ้นอยู่กับหน่วยงานแต่ละหน่วยงานจะมีความสัมพันธ์หรือมีความ เป็นอิสระต่อกันมากน้อยเพียงใด หาระดับความสัมพันธ์น้อย ความขัดแย้งก็จะน้อยตามไปด้วย ในทางตรงกันข้ามถ้ามีความสัมพันธ์มีมากต่างฝ่ายต่างไม่สามารถเป็นอิสระต่อกันได้โอกาสที่จะเกิดความขัดแย้งก็จะมีความ

สูง กช ตูห์ริฎุมณี (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง เจตคติต่อความขัดแย้งภายในองค์กรของพนักงานส่วนตำบลในจังหวัดภูเก็ต พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุ 25 – 35 ปี วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 5 ปี เป็นพนักงานสายปฏิบัติการมากกว่าพนักงานสายบริหาร พนักงานส่วนตำบลในจังหวัดภูเก็ตมีเจตคติต่อความขัดแย้งภายในองค์กร อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง พนักงานส่วนตำบลในจังหวัดภูเก็ตที่มีเพศ ตำแหน่งงาน และได้รับการอบรมเกี่ยวกับความขัดแย้งต่างกันมีเจตคติต่อความขัดแย้งภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน พนักงานส่วนตำบลในจังหวัดภูเก็ตที่มีช่วงอายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีเจตคติต่อความขัดแย้งภายในองค์กรต่างกัน ผลของความขัดแย้งกับวิธีการจัดการความขัดแย้งของพนักงานส่วนตำบลในจังหวัดภูเก็ตมีความสัมพันธ์กัน

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่องบุคลิกภาพของตนเอง ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และความขัดแย้งในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร์ สีลม และบางรัก มีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย
- 3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 สมมุติฐานการวิจัย
- 3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วย ข้อมูลบุคลิกภาพของตนเอง ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และความขัดแย้งในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร์ สีลม และบางรัก เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามรายละเอียดดังนี้

3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 5 ส่วนดังนี้

- 3.1.1.1 ใบขอขออนุญาตเก็บ
- 3.1.1.2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา आयुงาน และฝ่ายงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร์ สีลม และบางรัก โดยมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|------------------|---|
| 1. เพศ | ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) |
| 2. อายุ | ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale) |
| 3. สถานภาพ | ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) |
| 4. ระดับการศึกษา | ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) |
| 5. आयुงาน | ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale) |
| 6. ฝ่ายงาน | ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) |

- 3.1.1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลิกภาพของตนเอง

ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลิกภาพของตนเองที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน
ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลม และบางรัก โดยมีระดับการวัดตัวแปรแบบอันตรภาค
ชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1
ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 2
ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 3
ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมาก	มีค่าคะแนนเป็น 4
ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดเป็นช่วงคะแนนดังนี้

เห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1.00 - 1.80
เห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 1.81 - 2.60
เห็นด้วยปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 2.61 - 3.40
เห็นด้วยมาก	มีค่าคะแนนเป็น 3.41 - 4.20
เห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 4.21 - 5.00

3.1.1.4 ข้อมูลเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล

ข้อมูลเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล ประกอบด้วย ด้านค่านิยมของบุคคลที่
แตกต่างกัน และด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ
พนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลม และบางรัก โดยมีระดับการวัดตัวแปรแบบอันตรภาคชั้น
(Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความพึงพอใจจะมีระดับการวัดดังนี้

ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1
ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 2
ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 3
ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมาก	มีค่าคะแนนเป็น 4
ระดับความเห็นเห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดเป็นช่วงคะแนนดังนี้

เห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1.00 - 1.80
เห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 1.81 - 2.60
เห็นด้วยปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 2.61 - 3.40
เห็นด้วยมาก	มีค่าคะแนนเป็น 3.41 - 4.20

เห็นด้วยมากที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 4.21 - 5.00

3.1.1.5 ข้อมูลเกี่ยวกับความขัดแย้งในองค์กร

ข้อมูลเกี่ยวกับความขัดแย้งในองค์กร ประกอบด้วย ด้านกระบวนการทำงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านการจัดสรรทรัพยากร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลม และบางรัก โดยมีระดับการวัดตัวแปรแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความพึงพอใจจะมีระดับการวัดดังนี้

ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1
ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 2
ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 3
ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมาก	มีค่าคะแนนเป็น 4
ระดับความเห็นเห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดเป็นช่วงคะแนนดังนี้

เห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1.00 - 1.80
เห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 1.81 - 2.60
เห็นด้วยปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 2.61 - 3.40
เห็นด้วยมาก	มีค่าคะแนนเป็น 3.41 - 4.20
เห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 4.21 - 5.00

3.1.1.6 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงาน

ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม 15 ข้อ โดยมีระดับการวัดตัวแปรแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความพึงพอใจจะมีระดับการวัดดังนี้

ระดับประสิทธิผลประสิทธิผลน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1
ระดับประสิทธิผลประสิทธิผลน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 2
ระดับประสิทธิผลประสิทธิผลปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 3
ระดับประสิทธิผลประสิทธิผลมาก	มีค่าคะแนนเป็น 4
ระดับประสิทธิผลประสิทธิผลมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดเป็นช่วงคะแนนดังนี้

ประสิทธิผลน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1.00 - 1.80
ประสิทธิผลน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 1.81 - 2.60
ประสิทธิผลปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 2.61 - 3.40

ประสิทธิผลมาก มีค่าคะแนนเป็น 3.41 - 4.20

ประสิทธิผลมากที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 4.21 - 5.00

3.1.2 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถามแบบสอบถาม (Questionnaire)

3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิระบุเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกจ่ายกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลม และบางรัก จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่า ครอนบาร์ค แอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.865 หลังจากนั้นแบบสอบถามจะนำไปให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษาโดยจะทำการแจกในวันที่ 17-21 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2558

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานบริษัทเอกชน โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากในเขต สาทร สีลม และบางรัก เนื่องจากเป็นสถานที่ที่มีพนักงานบริษัทเอกชนเป็นจำนวนมาก และเนื่องจากเป็นย่านธุรกิจที่มีบริษัทเอกชนจำนวนมาก

ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวนมากหรือ infinity ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลม และบางรัก ในวันที่ 17-21 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2558 โดยจะทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยมีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง จากพนักงานบริษัทเอกชนในเขต สาทร สีลม และบางรัก ที่จะทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม ซึ่งเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ที่ไม่ติดภารกิจใดๆ

3.3.2 ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถาม เพื่อให้พนักงานบริษัทเอกชน มีความเข้าใจในข้อคำถามและความต้องการของผู้วิจัย

3.3.3 ทำการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานบริษัทเอกชน โดยมีระยะเวลาในการทำแบบสอบถาม 5-20 นาที หลังจากนั้นจึงทำการเก็บแบบสอบถามคืน

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.4 สมมุติฐานการวิจัย

การวิจัยเรื่องบุคลิกภาพของตนเอง ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และความขัดแย้งในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลม และบางรัก มีการกำหนดสมมุติฐานดังนี้

3.4.1 บุคลิกภาพของตนเอง มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสาทร สีลม และบางรัก

3.4.2 ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ด้านค่านิยมที่แตกต่างกันและด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสาทร สีลม และบางรัก

3.4.3 ความขัดแย้งในองค์กร ด้านกระบวนการทำงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านการจัดสรรทรัพยากร มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตสาทร สีลมและบางรัก

การทดสอบสมมุติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

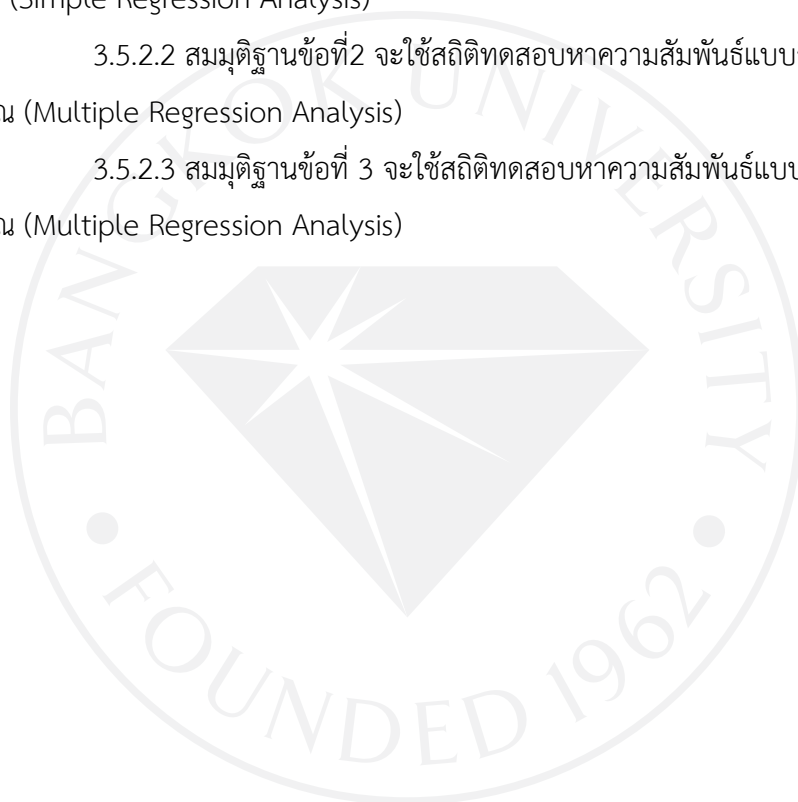
3.5.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

3.5.2.1 สมมุติฐานข้อที่1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบการถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

3.5.2.2 สมมุติฐานข้อที่2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

3.5.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)



บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง บุคลิกภาพของตนเอง ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และความขัดแย้งในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลม และบางรัก มีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบการถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

4.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

4.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สมมุติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	196	49.0
หญิง	204	51.0
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามเป็นเพศหญิงจำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51 เพศชายจำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49

4.1.2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ
ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
25-35 ปี	235	58.8
36-45 ปี	126	31.5
46-55 ปี	37	9.2
มากกว่า 55 ปี ขึ้นไป	2	0.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีอายุ 25-35 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.8 รองลงมาได้แก่ อายุ 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.5 อายุ 46-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.2 ส่วนอายุที่น้อยที่สุด ได้แก่ อายุมากกว่า 55 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 0.5

4.1.3 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านสถานภาพ
ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านสถานภาพ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	246	61.5
สมรส	124	31.0
หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	30	7.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 61.5 รองลงมาคือสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 31.0 และสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 7.5

4.1.4 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระดับการศึกษา
ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระดับการศึกษา ปรากฏผลดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	56	14.0
ปริญญาตรี	299	74.8
สูงกว่าปริญญาตรี	45	11.2
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 74.8 รองลงมาคือระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 14.0 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 11.2

4.1.5 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุงาน
ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุงาน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุงาน

อายุงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	68	17.0
1-5 ปี	221	55.3
6-10 ปี	69	17.2
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	42	10.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีอายุงาน 1-5 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.3 รองลงมาคืออายุงาน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.2 อายุงานน้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.0 อายุงานมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 10.5

4.1.6 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านฝ่ายงาน

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านฝ่ายงาน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านฝ่ายงาน

ฝ่ายงาน	จำนวน	ร้อยละ
ฝ่ายพัฒนารัฐกิจ	38	9.5
ฝ่ายการขายและการตลาด	119	29.8
ฝ่ายปฏิบัติการ	95	23.8
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	97	24.2
ฝ่ายสนับสนุน	51	12.7
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายการขายและการตลาด คิดเป็นร้อยละ 29.8 รองลงมาคือปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายบัญชีและการเงิน คิดเป็นร้อยละ 24.2 ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 23.8

ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 12.7 และปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายพัฒนารุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 9.5

4.1.7 ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพของตนเอง
ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพของตนเอง ปรากฏผลดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพของตนเอง

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพของตนเอง	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
รวมบุคลิกภาพของตนเอง	3.95	0.378	เห็นด้วยมาก
1. ท่านเป็นคนร่าเริง มีอารมณ์ขันเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ง่าย	4.36	0.697	เห็นด้วยมากที่สุด
2. ท่านเป็นคนที่มีความกระตือรือร้น ที่อยากจะทำงานและเตรียมตัวให้พร้อมอยู่เสมอ	4.25	0.654	เห็นด้วยมากที่สุด
3. ท่านเป็นคนที่มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย	4.28	0.734	เห็นด้วยมากที่สุด
4. ท่านสุภาพอ่อนโยนกับเพื่อนร่วมงานเสมอ	3.89	0.823	เห็นด้วยมาก
5. ท่านแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เสื้อผ้าสะอาด ไม่ยับยู่ยี่	3.98	0.897	เห็นด้วยมาก
6. ท่านจัดแต่งทรงผมให้ดูดีอยู่เสมอ	4.22	0.807	เห็นด้วยมากที่สุด
7. ท่านให้เกียรติหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานเสมอ	4.26	0.781	เห็นด้วยมากที่สุด
8. ท่านมักจะอิจฉาเพื่อนร่วมงานเวลาเพื่อนร่วมงานได้เลื่อนตำแหน่ง	3.79	1.065	เห็นด้วยมาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.7(ต่อ): ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพของตนเอง

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพของตนเอง	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
9. ท่านไม่กล้าที่จะตัดสินใจในการทำงาน	3.48	1.016	เห็นด้วยมาก
10. ท่านไม่สามารถปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้	4.01	0.962	เห็นด้วยมาก
11. ท่านเป็นคนไม่ไว้วางใจผู้อื่นว่าจะทำงานได้ดีเสมอ	3.85	0.893	เห็นด้วยมาก
12. ท่านไม่ชอบแสดงความรักสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงาน	3.93	0.985	เห็นด้วยมาก
13. ท่านชอบแยกตัวทำสิ่งต่าง ๆ ตามลำพัง	3.84	1.038	เห็นด้วยมาก
14. ท่านชอบพูดเสียงดังกับเพื่อนร่วมงานเป็นประจำ	3.40	1.090	เห็นด้วยปานกลาง
15. ท่านไม่เป็นคนช่างสังเกต	3.72	1.052	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพของตนเองโดยรวม อยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.40 - 4.36 ซึ่งเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพของตนเอง ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ ท่านเป็นคนร่าเริง มีอารมณ์ขันเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ง่าย ($\bar{X} = 4.36$) ท่านเป็นคนที่มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{X} = 4.28$) ท่านให้เกียรติหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานเสมอ ($\bar{X} = 4.26$) ท่านเป็นคนที่มีความกระตือรือร้น ที่อยากจะทำงานและเตรียมตัวให้พร้อมอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.25$) ท่านจัดแต่งทรงผมให้ดูดีอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.22$) ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพของตนเอง ที่มีระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ท่านไม่สามารถปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ ($\bar{X} = 4.01$) ท่านแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เสื้อผ้าสะอาด ไม่ยับยู่ยี่ ($\bar{X} = 3.98$) ท่านไม่ชอบแสดงความรักสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.93$) ท่านสุภาพอ่อนโยนกับเพื่อนร่วมงานเสมอ ($\bar{X} = 3.89$) ท่านเป็นคนไม่ไว้วางใจผู้อื่นว่าจะทำงานได้ดีเสมอ ($\bar{X} = 3.85$) ท่าน

ชอบแยกตัวทำสิ่งต่าง ๆ ตามลำพัง ($\bar{X} = 3.84$) ท่านมักจะอธิบายเพื่อนร่วมงานเวลาเพื่อนร่วมงานได้เลื่อนตำแหน่ง ($\bar{X} = 3.79$) ท่านไม่เป็นคนช่างสังเกต ($\bar{X} = 3.72$) ท่านไม่กล้าที่จะตัดสินใจในการทำงาน ($\bar{X} = 3.48$) ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพของตนเอง ที่อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ ท่านชอบพูดเสียงดังกับเพื่อนร่วมงานเป็นประจำ ($\bar{X} = 3.40$) ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพของตนเอง ที่อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

4.1.8 ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล ด้านค่านิยมของบุคคลที่แตกต่างกัน

ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านค่านิยมของบุคคลที่แตกต่างกัน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านค่านิยมของบุคคลที่แตกต่างกัน

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านค่านิยมของบุคคลที่แตกต่างกัน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
ด้านค่านิยมของบุคคลที่แตกต่างกันโดยรวม	3.80	0.557	เห็นด้วยมาก
1. ท่านมักจะมีความคิดเห็นไม่ตรงกับเพื่อนร่วมงานที่มีอายุงานน้อยกว่าท่าน	3.71	0.876	เห็นด้วยมาก
2. ในหน่วยงานของท่านรับคนเข้าทำงานเฉพาะที่จบจากมหาวิทยาลัยเดียวกัน	4.18	0.898	เห็นด้วยมาก
3. ในหน่วยงานของท่านมีการแข่งขันสูง ทำให้พนักงานไม่ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม	3.86	0.952	เห็นด้วยมาก
4. เมื่อท่านถูกตำหนิในเรื่องงาน ท่านมักจะโทษแต่เพื่อนหาย และแสดงความไม่พอใจ	3.78	0.969	เห็นด้วยมาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.8 (ต่อ): ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านค่านิยมของบุคคลที่แตกต่างกัน

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านค่านิยมของบุคคลที่แตกต่างกัน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
5. ท่านคอยให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีปัญหาในเรื่องต่างๆ ด้วยความเต็มใจ	3.75	0.945	เห็นด้วยมาก
6. ในหน่วยงานของท่านไม่มีการจัดประชุมเพื่อวางแผนการทำงานร่วมกัน	3.52	0.920	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านค่านิยมของบุคคลที่แตกต่างกันโดยรวม อยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.52 - 4.18 ซึ่งเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านค่านิยมของบุคคลที่แตกต่างกัน ที่ระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ในหน่วยงานของท่านรับคนเข้าทำงานเฉพาะที่จบจากมหาวิทยาลัยเดียวกัน ($\bar{X} = 4.18$) ในหน่วยงานของท่านมีการแข่งขันสูง ทำให้พนักงานไม่ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 3.86$) เมื่อท่านถูกตำหนิในเรื่องงาน ท่านมักจะโทษแต่เพื่อน และแสดงความไม่พอใจ ($\bar{X} = 3.78$) ท่านคอยให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีปัญหาในเรื่องต่างๆ ด้วยความเต็มใจ ($\bar{X} = 3.75$) ท่านมักจะมีความคิดเห็นไม่ตรงกับเพื่อนร่วมงานที่มีอายุน้อยกว่าท่าน ($\bar{X} = 3.71$) ในหน่วยงานของท่านไม่มีการจัดประชุมเพื่อวางแผนการทำงานร่วมกัน ($\bar{X} = 3.52$) ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านค่านิยมของบุคคลที่แตกต่างกัน ที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

4.1.9 ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล
ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล

ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านการ
ติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ปรากฏผลดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นของ
ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านการติดต่อสื่อสารระหว่าง
บุคคล

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านการ ติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลโดยรวม	3.75	0.586	เห็นด้วยมาก
1. เมื่อท่านได้รับมอบหมายงาน ท่านได้รับ คำอธิบายเกี่ยวกับรายละเอียดของงานอย่างชัดเจน	3.78	0.995	เห็นด้วยมาก
2. เพื่อนร่วมงานของท่านมักปิดบังหรือบิดเบือน ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงาน	3.69	0.996	เห็นด้วยมาก
3. ท่านมักจะแสดงความคิดเห็น ที่ตรงกันข้ามกับ ความคิดและความรู้สึกของท่าน	3.79	0.970	เห็นด้วยมาก
4. ท่านมักจะชวนเพื่อนร่วมงานคุยในระหว่างการ ทำงาน	3.59	1.018	เห็นด้วยมาก
5. ท่านจะแสดงความไม่พอใจเมื่อได้รับมอบหมาย งาน	3.93	0.973	เห็นด้วยมาก
6. เพื่อนร่วมงานของท่านมักจะไมยอมรับฟังความ คิดเห็นของคนอื่น	3.75	0.959	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้ง
ระหว่างบุคคลด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลโดยรวม อยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก โดยมี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.59 - 3.93
ซึ่งเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ที่ระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ท่านจะแสดงความไม่พอใจเมื่อได้รับมอบหมายงาน ($\bar{X} = 3.93$) ท่านมักจะแสดงความคิดเห็น ที่ตรงกันข้ามกับความคิดและความรู้สึกของท่าน ($\bar{X} = 3.79$) เมื่อท่านได้รับมอบหมายงาน ท่านได้รับคำอธิบายเกี่ยวกับรายละเอียดของงานอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.78$) เพื่อนร่วมงานของท่านมักจะไม่นิยมรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น ($\bar{X} = 3.75$) เพื่อนร่วมงานของท่านมักปิดบังหรือปิดเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงาน ($\bar{X} = 3.69$) ท่านมักจะชวนเพื่อนร่วมงานคุยในระหว่างการทำงาน ($\bar{X} = 3.59$) ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

4.1.10 ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งในองค์กรด้านกระบวนการทำงาน

ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งในองค์กรด้านกระบวนการทำงาน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งในองค์กรด้านกระบวนการทำงาน

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งในองค์กรด้านกระบวนการทำงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
ด้านกระบวนการทำงานโดยรวม	3.72	0.635	เห็นด้วยมาก
1. ในองค์กรของท่านไม่มีการปฏิบัติตามนโยบายของบริษัทอย่างเคร่งครัด	3.73	0.944	เห็นด้วยมาก
2. ในองค์กรของท่านไม่มีการมอบหมายงานตามสายงานที่ชัดเจน	3.64	0.828	เห็นด้วยมาก
3. ท่านไม่มีความชำนาญเกี่ยวกับงานที่ท่านได้รับมอบหมายทุกครั้ง	3.80	0.833	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งในองค์กรด้านกระบวนการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.64 - 3.80 ซึ่งเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งในองค์กรด้านกระบวนการทำงาน ที่ระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ท่านไม่มีความชำนาญเกี่ยวกับงานที่ท่านได้รับมอบหมายทุกครั้ง ($\bar{X} = 3.80$) ในองค์กรของท่านไม่มีการปฏิบัติตามนโยบายของบริษัทอย่างเคร่งครัด ($\bar{X} = 3.70$) ในองค์กรของท่านไม่มีการมอบหมายงานตามสายงานที่ชัดเจน ($\bar{X} = 3.64$) ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งในองค์กรด้านกระบวนการทำงาน ที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

4.1.11 ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งในองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งในองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งในองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งในองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการโดยรวม	3.78	0.642	เห็นด้วยมาก
1. ท่านได้รับผลตอบแทนที่ไม่เหมาะสมตามวุฒิการศึกษาและประสบการณ์ของท่าน	3.59	0.856	เห็นด้วยมาก
2. ในองค์กรของท่านไม่มีการพิจารณาเพิ่มผลตอบแทนทุกปี และไม่มีการให้รางวัลสำหรับพนักงานที่มีผลงานดีเด่น	3.89	0.874	เห็นด้วยมาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.11(ต่อ): ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งในองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งในองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
3. ในองค์กรของท่านไม่มีการจัดสรรสวัสดิการด้านการลาประเภทต่างๆและไม่มีการกำหนดวันหยุดประจำปีที่ชัดเจน	3.87	0.943	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งในองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการโดยรวม อยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.59 - 3.89 ซึ่งเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งในองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ที่ระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ในองค์กรของท่านไม่มีการพิจารณาเพิ่มผลตอบแทนทุกปีและไม่มีการให้รางวัลสำหรับพนักงานที่มีผลงานดีเด่น ($\bar{X} = 3.89$) ในองค์กรของท่านไม่มีการจัดสรรสวัสดิการด้านการลาประเภทต่างๆและไม่มีการกำหนดวันหยุดประจำปีที่ชัดเจน ($\bar{X} = 3.87$) ท่านได้รับผลตอบแทนที่ไม่เหมาะสมตามวุฒิการศึกษาและประสบการณ์ของท่าน ($\bar{X} = 3.59$) ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งในองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

4.1.12 ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งในองค์กรด้านการจัดสรรทรัพยากร ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งในองค์กรด้านการจัดสรรทรัพยากร ปรากฏผลดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งในองค์กรด้านการจัดสรรทรัพยากร

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งในองค์กรด้านการจัดสรรทรัพยากร	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
ด้านการจัดสรรทรัพยากรโดยรวม	3.73	0.650	เห็นด้วยมาก
1. ในแผนกของท่านไม่มีผู้ปฏิบัติงานที่เพียงพอกับงานที่ได้รับมอบหมาย	3.73	1.000	เห็นด้วยมาก
2. ในแผนกของท่านไม่มีวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานที่เพียงพอ	3.96	0.903	เห็นด้วยมาก
3. ในแผนกของท่านไม่มีการจำกัดการใช้วัสดุ อุปกรณ์ในการทำงาน	3.81	0.990	เห็นด้วยมาก
4. ในองค์กรของท่านมีการจัดสรรงบประมาณต่างๆเท่ากันทุกแผนก	3.43	1.092	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งในองค์กรด้านการจัดสรรทรัพยากรโดยรวม อยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.43 - 3.96 ซึ่งเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งในองค์กรด้านการจัดสรรทรัพยากร ที่ระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ในแผนกของท่านไม่มีวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานที่เพียงพอ ($\bar{X} = 3.96$) ในแผนกของท่านไม่มีการจำกัดการใช้วัสดุ อุปกรณ์ในการทำงาน ($\bar{X} = 3.81$) ในแผนกของท่านไม่มีผู้ปฏิบัติงานที่เพียงพอกับงานที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{X} = 3.73$) ในองค์กรของท่านมีการจัดสรรงบประมาณต่างๆเท่ากันทุกแผนก ($\bar{X} = 3.43$) ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งในองค์กรด้านกระบวนการทำงาน ที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

4.1.13 ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน

ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับประสิทธิผล
ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนโดยรวม	3.86	0.376	ประสิทธิผลมาก
1. ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตรงตามเวลา	4.21	0.691	ประสิทธิผลมากที่สุด
2. ท่านใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและช่วยองค์กรประหยัด	3.83	0.790	ประสิทธิผลมาก
3. งานที่ท่านทำมีความถูกต้องและครบถ้วน	3.89	0.885	ประสิทธิผลมาก
4. ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งและปรับฐานเงินเดือน	3.45	0.998	ประสิทธิผลมาก
5. ท่านได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานในเรื่องต่างๆ	3.83	0.948	ประสิทธิผลมาก
6. ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและท่านมักจะได้รับคำชมเกี่ยวกับงาน	3.99	0.912	ประสิทธิผลมาก
7. เมื่องานมีข้อผิดพลาดท่านไม่ทิ้งงานและพร้อมแก้ไขข้อผิดพลาดทันที	4.09	0.783	ประสิทธิผลมาก
8. ท่านได้รับโอกาสให้ไปศึกษาดูงานต่างประเทศ	2.67	1.326	ประสิทธิผลปานกลาง
9. ท่านสามารถนำความรู้ที่ท่านได้เรียนมาประยุกต์ใช้กับงานของท่าน เพราะตำแหน่งงานที่ท่านทำตรงกับความรู้ที่ท่านเรียนมา	3.52	0.810	ประสิทธิผลมาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.13 (ต่อ): ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับประสิทธิผล
10. เมื่อท่านไม่เข้าใจในรายละเอียดของงาน ท่านสามารถถามหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานโดยได้รับคำตอบที่ถูกต้องและครบถ้วน	4.08	0.896	ประสิทธิผลมาก
11. หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานของท่านมีการยอมรับในผลการปฏิบัติงานของท่านและมักจะกล่าวคำชมเชยเสมอ	4.01	0.812	ประสิทธิผลมาก
12. ท่านมาทำงานตรงเวลาเสมอ	4.18	0.824	ประสิทธิผลมาก
13. ท่านมาถึงที่ทำงานก่อนเวลาเริ่มงานเป็นประจำ	4.17	0.824	ประสิทธิผลมาก
14. ท่านมีความสุขในการทำงาน และพึงพอใจในตำแหน่งงาน	4.01	0.898	ประสิทธิผลมาก
15. ท่านหยุดหรือลางานในกรณีที่เป็นเท่านั้น	4.03	0.888	ประสิทธิผลมาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่าระดับประสิทธิผลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนโดยรวม อยู่ในระดับประสิทธิผลมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.67 - 4.21 ซึ่งเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ระดับประสิทธิผลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ที่ระดับประสิทธิผลมากที่สุด ได้แก่ ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตรงตามเวลา ($\bar{X} = 4.21$) ระดับประสิทธิผลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ที่ระดับประสิทธิผลมาก ได้แก่ ท่านมาทำงานตรงเวลาเสมอ ($\bar{X} = 4.18$) ท่านมาถึงที่ทำงานก่อนเวลาเริ่มงานเป็นประจำ ($\bar{X} = 4.17$) เมื่องานมีข้อผิดพลาดท่านไม่ทิ้งงานและพร้อมแก้ไขข้อผิดพลาดทันที ($\bar{X} = 4.09$) เมื่อท่านไม่เข้าใจในรายละเอียดของงาน ท่านสามารถถาม

หัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานโดยได้รับคำตอบที่ถูกต้องและครบถ้วน ($\bar{X} = 4.08$) ท่านหยุดหรือลางานในกรณีที่จำเป็นเท่านั้น ($\bar{X} = 4.03$) ท่านมีความสุขในการทำงาน และพึงพอใจในตำแหน่งงาน ($\bar{X} = 4.01$) หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานของท่านมีการยอมรับในผลการปฏิบัติงานของท่านและมักจะกล่าวคำชมเชยเสมอ ($\bar{X} = 4.01$) ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และท่านมักจะได้รับความชื่นชมเกี่ยวกับงาน ($\bar{X} = 3.99$) งานที่ท่านทำมีความถูกต้องและครบถ้วน ($\bar{X} = 3.89$) ท่านได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานในเรื่องต่างๆ ($\bar{X} = 3.83$) ท่านใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและช่วยองค์กรประหยัด ($\bar{X} = 3.83$) ท่านสามารถนำความรู้ที่ท่านได้เรียนมาประยุกต์ใช้กับงานของท่าน เพราะตำแหน่งงานที่ท่านทำตรงกับความรู้ที่ท่านเรียนมา ($\bar{X} = 3.52$) ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งและปรับฐานเงินเดือน ($\bar{X} = 3.45$) ระดับประสิทธิผลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ที่อยู่ในระดับประสิทธิผลด้วยปานกลาง ได้แก่ ท่านได้รับโอกาสให้ไปศึกษาดูงานต่างประเทศ ($\bar{X} = 2.67$) ระดับประสิทธิผลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ที่อยู่ในระดับประสิทธิผลน้อยและประสิทธิผลน้อยที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบการถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรบุคลิกภาพของตนเอง มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร์ สีลม และบางรัก ดังปรากฏผลดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14: ผลการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) ของตัวแปรบุคลิกภาพของตนเอง มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร์ สีลม และบางรัก

บุคลิกภาพของตนเอง	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P - Value)
บุคลิกภาพของตนเอง	0.292	6.090	0.000*

$$R^2 = 0.085, F\text{-Value} = 37.087, n = 400, P\text{-Value} \leq 0.05^*$$

จากตารางที่ 4.14 พบว่าบุคลิกภาพของตนเอง มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลม และบางรัก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรความขัดแย้งระหว่างบุคคล ด้านค่านิยมของบุคคลที่แตกต่างกัน และด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลม และบางรัก ดังปรากฏผลดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15: ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของตัวแปรความขัดแย้งระหว่างบุคคล ด้านค่านิยมของบุคคลที่แตกต่างกัน และด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลม และบางรัก

ความขัดแย้งระหว่างบุคคล	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P - Value)
1. ด้านค่านิยมของบุคคลที่แตกต่างกัน	-0.085	-1.303	0.193
2. ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล	0.199	3.040	0.003*

$$R^2 = 0.025, F\text{-Value} = 5.024, n = 400, P\text{-Value} \leq 0.05^*$$

จากตารางที่ 4.15: พบว่าความขัดแย้งระหว่างบุคคล ด้านค่านิยมของบุคคลที่แตกต่างกัน ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลม และบางรัก ส่วนความขัดแย้งระหว่างบุคคล ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลม และบางรัก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรความขัดแย้งในองค์กร มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลม และบางรัก ดังปรากฏผลดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16: ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของตัวแปรความขัดแย้งในองค์กร ด้านกระบวนการทำงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านการจัดสรรทรัพยากร มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลม และบางรัก

ความขัดแย้งในองค์กร	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P - Value)
1. ด้านกระบวนการทำงาน	0.230	4.657	0.000*
2. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	0.063	1.240	0.216
3. ด้านการจัดสรรทรัพยากร	0.250	5.211	0.000*

$$R^2 = 0.149, F\text{-Value} = 23.136, n = 400, P\text{-Value} \leq 0.05^*$$

จากตารางที่ 4.16: พบว่าความขัดแย้งในองค์กร ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลม และบางรัก ส่วนความขัดแย้งในองค์กร ด้านกระบวนการทำงาน ด้านการจัดสรรทรัพยากร มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลม และบางรัก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

บทสรุป

บทสรุปผลการวิจัยเรื่อง บุคลิกภาพของตนเอง ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และความขัดแย้งในองค์กร ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร์ สีลม และ บางรัก มีบทสรุปที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 การอภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยจะนำเสนอใน 2 ส่วนดังนี้

5.1.1 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิเคราะห์พบว่า

5.1.1.1 พนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร์ สีลม และบางรัก ที่คัดเลือกให้มาตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51 และรองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 49

5.1.1.2 อายุของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร์ สีลม และบางรัก ที่คัดเลือกให้มาตอบแบบสอบถาม โดยเฉลี่ยมากที่สุดมีอายุ 25-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.8 รองลงมาได้แก่ อายุ 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.5 อายุ 46-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.2 ส่วนอายุที่น้อยที่สุด ได้แก่ อายุมากกว่า 55 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 0.5

5.1.1.3 สถานภาพของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร์ สีลม และบางรัก ที่คัดเลือกให้มาตอบแบบสอบถาม มีสถานภาพโสด มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.5 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 31.0 และสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 7.5

5.1.1.4 ระดับการศึกษาของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร์ สีลม และบางรัก ที่คัดเลือกให้มาตอบแบบสอบถาม มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 74.8 รองลงมาคือระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 14.0 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 11.2

5.1.1.5 อายุงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร์ สีลม และบางรัก ที่คัดเลือกให้มาตอบแบบสอบถาม มีอายุงาน 1-5 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.3 รองลงมาคืออายุงาน 6-10

ปี คิดเป็นร้อยละ 17.3 อายุงานน้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.0 อายุงานมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 10.5

5.1.1.6 ฝ่ายงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลม และบางรัก ที่คัดเลือกให้มาตอบแบบสอบถาม มีปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายการขายและการตลาดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.8 รองลงมาคือปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายบัญชีและการเงิน คิดเป็นร้อยละ 24.2 ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 23.8 ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 12.7 และปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายพัฒนาธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 9.5

5.1.1.7 ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพของตนเอง ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลม และบางรัก สำหรับผลการพิจารณาพบว่า อยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.378 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพของตนเอง ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลม และบางรัก มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ท่านไม่สามารถปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ ท่านแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เสื้อผ้าสะอาด ไม่ยับยู่ยี่ ท่านไม่ชอบแสดงความรักสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงาน ท่านสุภาพอ่อนโยนกับเพื่อนร่วมงานเสมอ ท่านเป็นคนไม่ไว้วางใจผู้อื่นว่าจะทำงานได้ดีเสมอตน ท่านชอบแยกตัวทำสิ่งต่าง ๆ ตามลำพัง ท่านมักจะอิจฉาเพื่อนร่วมงานเวลาเพื่อนร่วมงานได้เลื่อนตำแหน่ง ท่านไม่เป็นคนช่างสังเกต และท่านไม่กล้าที่จะตัดสินใจในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01, 3.98, 3.93, 3.89, 3.85, 3.84, 3.79, 3.72 และ 3.48 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.962, 0.897, 0.985, 0.823, 0.893, 1.038, 1.065, 1.052 และ 1.016 ตามลำดับ

5.1.1.8 ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลม และบางรัก สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้งในด้านค่านิยมของบุคคลที่แตกต่างและด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และ 3.75 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.557 และ 0.586 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลม และบางรัก มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ท่านมักจะมีความคิดเห็นไม่ตรงกับเพื่อนร่วมงานที่มีอายุงานน้อยกว่าท่าน ในหน่วยงานของท่านรับคนเข้าทำงานเฉพาะที่จบจากมหาลัยเดียวกัน ในหน่วยงานของท่านมีการแข่งขันสูง ทำให้พนักงานไม่ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม เมื่อท่านถูกตำหนิในเรื่องงาน ท่านมักจะท้อแท้ เบื่อหน่าย และแสดงความไม่พอใจ ท่านคอยให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีปัญหา

ในเรื่องต่างๆ ด้วยความเต็มใจ ในหน่วยงานของท่านไม่มีการจัดประชุมเพื่อวางแผนการทำงานร่วมกัน เมื่อท่านได้รับมอบหมายงาน ท่านได้รับคำอธิบายเกี่ยวกับรายละเอียดของงานอย่างชัดเจน เพื่อนร่วมงานของท่านมักปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงาน ท่านมักจะแสดงความคิดเห็น ที่ตรงกันข้ามกับความคิดและความรู้สึกของท่าน ท่านมักจะชวนเพื่อนร่วมงานคุยในระหว่างการทำงาน ท่านจะแสดงความไม่พอใจเมื่อได้รับมอบหมายงาน และเพื่อนร่วมงานของท่านมักจะไมยอมรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71, 4.18, 3.86, 3.78, 3.75, 3.52, 3.78, 3.69, 3.79, 3.59, 3.93 และ 3.75 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.876, 0.898, 0.952, 0.969, 0.945, 0.920, 0.995, 0.996, 0.970, 1.018, 0.973 และ 0.959 ตามลำดับ

5.1.1.9 ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลม และบางรัก พิจารณาเป็นรายด้าน ทั้งในด้านกระบวนการทำงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านการจัดสรรทรัพยากร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72, 3.78 และ 3.73 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.635, 0.642 และ 0.650 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลม และบางรัก มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ในองค์กรของท่านไม่มีการปฏิบัติตามนโยบายของบริษัทอย่างเคร่งครัด ในองค์กรของท่านไม่มีการมอบหมายงานตามสายงานที่ชัดเจน ท่านไม่มีความชำนาญเกี่ยวกับงานที่ท่านได้รับมอบหมายทุกครั้ง ท่านได้รับผลตอบแทนที่ไม่เหมาะสมตามวุฒิการศึกษาและประสบการณ์ของท่าน ในองค์กรของท่านไม่มีการพิจารณาเพิ่มผลตอบแทนทุกปี และไม่มีการให้รางวัลสำหรับพนักงานที่มีผลงานดีเด่น ในองค์กรของท่านไม่มีการจัดสรรสวัสดิการด้านการลาประเภทต่างๆและไม่มีการกำหนดวันหยุดประจำปีชัดเจน ในแผนกของท่านไม่มีผู้ปฏิบัติงานที่เพียงพอกับงานที่ได้รับมอบหมาย ในแผนกของท่านไม่มีวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานที่เพียงพอ ในแผนกของท่านไม่มีการจำกัดการใช้วัสดุ อุปกรณ์ในการทำงาน และในองค์กรของท่านมีการจัดสรรงบประมาณต่างๆ เท่ากันทุกแผนก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73, 3.64, 3.80, 3.59, 3.89, 3.87, 3.73, 3.96, 3.81 และ 3.43 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.944, 0.828, 0.833, 0.856, 0.874, 0.943, 1.000, 0.903, 0.990 และ 1.092 ตามลำดับ

5.1.1.10 ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน สำหรับผลการพิจารณาพบว่าระดับประสิทธิผลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนโดยรวม อยู่ในระดับประสิทธิผลมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.376 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ

พนักงานบริษัทเอกชน มีระดับประสิทธิผลอยู่ในระดับประสิทธิผลมาก ได้แก่ ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตรงตามเวลา ท่านใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและช่วยองค์กรประหยัด งานที่ท่านทำมีความถูกต้องและครบถ้วน ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งและปรับฐานเงินเดือน ท่านได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานในเรื่องต่างๆ ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และท่านมักจะได้รับความชื่นชมเกี่ยวกับงาน เมื่องานมีข้อผิดพลาดท่านไม่ทิ้งงานและพร้อมแก้ไขข้อผิดพลาดทันที ท่านได้รับโอกาสให้ไปศึกษาดูงานต่างประเทศ ท่านสามารถนำความรู้ที่ท่านได้เรียนมาประยุกต์ใช้กับงานของท่าน เพราะตำแหน่งงานที่ท่านทำตรงกับความรู้ที่ท่านเรียนมา เมื่อท่านไม่เข้าใจในรายละเอียดของงาน ท่านสามารถถามหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานโดยได้รับคำตอบที่ถูกต้องและครบถ้วน 11. หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานของท่านมีการยอมรับในผลการปฏิบัติงานของท่านและมักจะกล่าวคำชมเชยเสมอ ท่านมาทำงานตรงเวลาเสมอ ท่านมาถึงที่ทำงานก่อนเวลาเริ่มงานเป็นประจำ ท่านมีความสุขในการทำงาน และพึงพอใจในตำแหน่งงาน และท่านหยุดหรือลางานในกรณีที่จำเป็นเท่านั้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21, 3.83, 3.89, 3.45, 3.83, 3.99, 4.09, 2.67, 3.52, 4.08, 4.01, 4.18, 4.17, 4.01 และ 4.03 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.691, 0.790, 0.885, 0.998, 0.948, 0.912, 0.783, 1.326, 0.810, 0.896, 0.812, 0.824, 0.824, 0.898 และ 0.888 ตามลำดับ

5.1.2 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ซึ่งได้แก่การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลของสมมุติฐานทั้ง 3 ข้อ ดังนี้

5.1.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1: บุคลิกภาพของตนเอง มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลม และบางรัก

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบการถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่า บุคลิกภาพของตนเอง มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลม และบางรัก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2: ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ด้านค่านิยมที่แตกต่างกันและด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลมและบางรัก

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอย เชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ด้านค่านิยมที่แตกต่างกัน ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต สาทร สีลม และบางรัก ส่วนความขัดแย้งระหว่างบุคคล ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต สาทร สีลมและบางรัก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3: ความขัดแย้งในองค์กร ด้านกระบวนการทำงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านการจัดสรรทรัพยากร มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลมและบางรัก

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอย เชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่า ความขัดแย้งในองค์กร ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลมและบางรัก ส่วนความขัดแย้งในองค์กร ด้านกระบวนการทำงานและด้านการจัดสรรทรัพยากร มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลมและบางรัก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 การอภิปรายผล

การอภิปรายผลจะเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลกับเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะอธิบายตามสมมุติฐานดังนี้

5.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1: บุคลิกภาพของตนเอง มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลม และบางรัก

ผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพของตนเอง มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลม และบางรัก หัวข้อที่ได้คะแนนสูงสุดได้แก่ พนักงานเป็นคนร่าเริง มีอารมณ์ขันเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ง่าย พนักงานเป็นคนที่มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย พนักงานให้เกียรติหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานเสมอ พนักงานเป็นคนที่มีความกระตือรือร้น ที่อยากจะทำงานและเตรียมตัวให้พร้อมอยู่เสมอ พนักงานจัดแต่งทรงผมให้ดูดีอยู่เสมอ รองลงมาได้แก่ พนักงานไม่สามารถปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เสื้อผ้าสะอาด ไม่ยับยู่ยี่ พนักงานไม่ชอบแสดงความรักสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงาน พนักงานสุภาพอ่อนโยนกับเพื่อนร่วมงานเสมอ พนักงานเป็นคนไม่ไว้วางใจผู้อื่นว่าจะทำงานได้ดีเสมอตน พนักงานชอบแยกตัวทำสิ่งต่าง ๆ ตามลำพัง พนักงานมักจะอิจฉาเพื่อนร่วมงานเวลาเพื่อนร่วมงานได้เลื่อนตำแหน่ง พนักงานไม่เป็นคนช่างสังเกต พนักงานไม่กล้าที่จะตัดสินใจในการทำงาน และหัวข้อที่ได้คะแนนน้อยสุดคือ พนักงานชอบพูดเสียงดังกับเพื่อนร่วมงานเป็นประจำ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Bernard (2009) ได้อธิบายว่าบุคลิกภาพเป็นผลรวมทั้งหมดของท่าทาง รูปร่างลักษณะทางกาย พฤติกรรมที่แสดงออกแนวโน้มการกระทำชอบเขตของความสามาร และสอดคล้องกับแนวคิดของ Eysenck (2009) ได้อธิบายว่า บุคลิกภาพนั้นพิจารณาได้สองมิติคือ มิติแรก เป็นด้านการแสดงตัว และเก็บตัวประกอบด้วยลักษณะย่อยๆ ได้แก่ การมีส่วนร่วม ไม่มีส่วนร่วม (Participation-

withdraw) เข้าสังคม-แยกตัว (Sociable-Isolate) มิติที่สองเป็นลักษณะของทางอารมณ์ ได้แก่ ความเป็นคนที่เข้มแข็ง อ่อนแอ มั่นคงไม่มั่นคงและรวมไปถึงลักษณะการแสดงออกทาง อารมณ์ต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ อานนท์ ชันคำ (2552) ได้ศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบุคลิกภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ณ อำเภอภูพาน จังหวัดพะเยา โดยศึกษาจากประชากรที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอภูพาน จังหวัดพะเยา ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบุคลิกภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ณ อำเภอภูพาน จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นต่อบุคลิกภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุดคือ ด้านคุณลักษณะทางกาย รองลงมา คือ ด้านคุณลักษณะทางอารมณ์ และด้านที่น้อยที่สุด คือ ด้านคุณลักษณะทางสังคม และเกตุศิริพันธ์ เพ็ชรบุรณ์ (2556) ได้ศึกษา การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และวัฒนธรรมองค์การ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษาเขตสาทร กรุงเทพมหานคร โดยศึกษาจากพนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ด้านสถานภาพและความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านรายได้ต่อเดือน และด้านอายุการทำงาน

5.2.2 สมมุติฐานข้อที่2: ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ด้านค่านิยมที่แตกต่างกันและด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสาทร สีลมและบางรัก

ผลการวิจัยพบว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ด้านค่านิยมที่แตกต่างกัน ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต สาทร สีลม และบางรัก และในทางตรงกันข้ามความขัดแย้งระหว่างบุคคล ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต สาทร สีลมและบางรัก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Filly (2010) ผลการวิจัยพบว่า ความขัดแย้งทางสังคม, ทศนคติของพนักงานในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร โดยความขัดแย้งเกิดขึ้นเมื่อแต่ละ ฝ่ายมีจุดยืน จุดมุ่งหมายที่ไปด้วยกันไม่ได้ และมีค่านิยมที่ต่างกัน ความแตกต่างนี้มักเกิดขึ้นจากการ รับรู้มากกว่าที่จะเป็นความแตกต่างที่เกิดขึ้นจริงๆ ความขัดแย้งเป็นปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่าง บุคคล กลุ่มบุคคล องค์กร หรือระหว่างประเทศตั้งแต่ 2 ฝ่ายขึ้นไป ความขัดแย้งเป็นพฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้ อาจเป็นคำพูดหรือไม่ใช่คำพูดแสดงออกโดยพยายามขัดขวางบีบบังคับต่อต้านทำอันตรายฝ่ายตรงข้าม และสอดคล้องกับแนวคิดของ Schrmernhorn, Hunt & Osborn (2010) ผลการวิจัยพบว่า ความขัดแย้งมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร เกิดขึ้นเมื่อฝ่ายต่างๆ ไม่เห็นด้วย หรือมีความเห็นไม่ตรงกันในสิ่งหรือประเด็นสำคัญ หรือเกิดขึ้นเมื่อมีการกระทบกระทั่งเป็น ประปักษ์ หรือ

การเกิดการต่อต้านทางอารมณ์ทำให้เกิดแรงต้านระหว่างบุคคล สอดคล้องกับธีรวัฒน์ ปถมพานิชย์ (2553) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลให้เกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท กอดี อาร์ท จำกัด พบว่าปัจจัยสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคลของพนักงานด้านการสื่อสารระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับระดับที่มีอยู่ของความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายโดยส่วนใหญ่จะมีความเกี่ยวข้องกัน เช่น ฝ่ายดูแลลูกค้าสัมพันธ์เมื่อได้รับข้อมูลจากลูกค้าจะต้องนำมากระจายงานให้ฝ่ายผลิตหรือฝ่ายความคิดสร้างสรรค์ เพื่อที่จะนำเสนอข้อมูลและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับมาจากลูกค้าอย่างละเอียด ทั้งนี้หากฝ่ายดูแลลูกค้าสัมพันธ์นำเสนอข้อมูลไม่ถูกต้องครบถ้วน ฝ่ายผลิตหรือฝ่ายความคิดสร้างสรรค์ก็จะไม่สามารถที่จะทำให้อุปกรณ์ตามความต้องการของลูกค้าได้ สาเหตุดังกล่าวจึงถือได้ว่าเป็นปัจจัยสาเหตุที่ก่อให้เกิดระดับความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน

5.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3: ความขัดแย้งในองค์กร ด้านกระบวนการทำงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านการจัดสรรทรัพยากร มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลมและบางรัก

ผลการวิจัยพบว่า ความขัดแย้งในองค์กร ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลมและบางรัก และในทางตรงกันข้ามความขัดแย้งในองค์กร ด้านกระบวนการทำงาน และด้านการจัดสรรทรัพยากร มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลมและบางรัก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Bisno (2010) พบว่า ความขัดแย้งในองค์กรเกิดจากวัฒนธรรมในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร เมื่อแต่ละฝ่ายมีจุดยืน จุดมุ่งหมายที่ไปด้วยกันไม่ได้ และมีค่านิยมที่ต่างกัน ความแตกต่างนี้มักเกิดขึ้นจากการ รับรู้มากกว่าที่จะเป็นความแตกต่างที่เกิดขึ้นจริงๆ ความขัดแย้งเป็นปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่าง บุคคล กลุ่มบุคคล องค์กร หรือระหว่างประเทศตั้งแต่ 2 ฝ่ายขึ้นไป ความขัดแย้งเป็นพฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้ อาจเป็นคำพูดหรือไม่ใช่คำพูด แสดงออกโดยพยายามขัดขวางบีบบังคับต่อต้านทำอันตรายฝ่ายตรงข้าม สอดคล้องกับฐานิสรา เดชเทวีญดารัง (2551) ได้ศึกษา ทักษะของพนักงานที่มีต่อความขัดแย้งในองค์กร กรณีศึกษาเฉพาะ : หางหุ้นสวนจำกัด ปะยะสตรี พบว่า ความขัดแย้งในองค์กร กรณีศึกษาเฉพาะ : หางหุ้นสวนจำกัด ปะยะสตรี ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยจะเกิดความขัดแย้งระหว่างกลุ่มกับ กลุ่ม กล่าวคือ เกิดจากคำสั่งที่ไม่ชัดเจนทำให้หน่วยงานเกิดความสับสน ส่วนความขัดแย้งระหว่าง บุคคลกับบุคคล เกิดจากการทำงานรวมกัน ทำให้เกิดความขัดแย้งบางในบางครั้ง ความขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นทุกระดับภายในองค์กรได้แก่ ความขัดแย้งภายในบุคคล ระหว่างบุคคล ภายในกลุ่มและระหว่างกลุ่ม เพราะถือว่าความขัดแย้งในแต่ละระดับเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยแบ่งความขัดแย้งเป็น ความขัดแย้งในแนวตั้งเป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในกรอบของสายการบังคับบัญชาหรือระหว่างสมาชิกในระดับต่างๆ ภายใน

องค์กร ความขัดแย้งในแนวนอน เป็นความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานต่างๆในองค์กรอยู่ในระดับเดียว ความขัดแย้งนี้จะเกิดขึ้นหรือไม่ขึ้นอยู่กับว่าหน่วยงานแต่ละหน่วยงานจะมีความสัมพันธ์หรือมีความเป็นอิสระต่อกันมากน้อยเพียงใด ถ้าระดับความสัมพันธ์น้อย ความขัดแย้งก็จะน้อยตามไปด้วย ในทางตรงกันข้ามถ้ามีความสัมพันธ์มีมากต่างฝ่ายต่างไม่สามารถเป็นอิสระต่อกันได้โอกาสที่จะเกิดความขัดแย้งก็จะมามาก

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะดังนี้

5.3.1 การนำผลการวิจัยไปใช้

5.3.1.1 งานวิจัยนี้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารกำหนดแนวทางและนโยบายในการบริหารงานและนโยบายในการพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมในการทำงาน เพื่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน

5.3.1.2 งานวิจัยนี้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารทราบถึงความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในองค์กร เพื่อที่ผู้บริหารจะได้กำหนดแนวทางและวิธีแก้ไขความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในองค์กรไว้ล่วงหน้า

5.3.1.3 งานวิจัยนี้เป็นแนวทางสำหรับการศึกษาศิลปะบุคลิกภาพของพนักงานบริษัทเอกชน เพื่อเป็นปัจจัยสนับสนุนและเป็นแนวทางให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ในการคัดเลือกบุคลากรเข้าไปปฏิบัติงานภายในองค์กร

5.3.2 การเสนอแนะหัวข้อวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือสืบเนื่องในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาศิลปะบุคลิกภาพของตนเอง ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และความขัดแย้งในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลม และ บางรัก ซึ่งผลจากการวิจัยทำให้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

5.3.2.1 การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเพิ่มเติมในเขตอื่น นอกเหนือจากเขต สาทร สีลม และบางรัก เพื่อครอบคลุมมากขึ้น

5.3.2.2 การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเพิ่มเติมไปยังพนักงานในสายอาชีพอื่น ทั้งเอกชน และภาครัฐ เพื่อให้เข้าใจถึงบุคลิกภาพของตนเอง ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และความขัดแย้งในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ทั้งเอกชนและภาครัฐ

5.3.2.3 การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นเพิ่มเติมเช่น ด้านโครงสร้างขององค์กร ด้านความขัดแย้งระหว่างบุคคลกับบุคคลหรือความขัดแย้งระหว่างบุคคลกับกลุ่ม เพื่อให้เข้าใจถึงบุคลิกภาพของตนเอง ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และความขัดแย้งในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชนครอบคลุมมากขึ้น

5.3.2.4 ควรวิจัยอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นแนวทางในการหลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้นภายในองค์กร และเพื่อเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานต่อไป



บรรณานุกรม

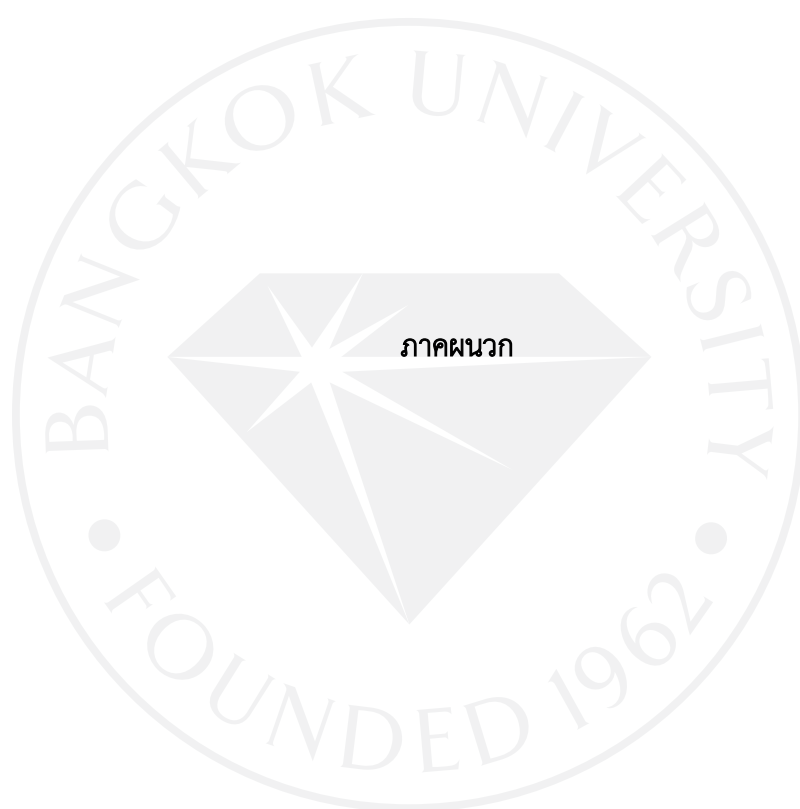
- กรรณิการ์ โปธีลังกา. (2557). *การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจจตุจักรกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เกตุศิริพันธ์ เพ็ชรบุรุษ. (2556). *การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และ วัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษาเขตสาทร กรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- กันยา สุวรรณแสง. (2550). *การพัฒนาบุคลิกภาพ*. กรุงเทพฯ: บำรุงสาส์น.
- คารมณีย์ เพียรภายใน. (2552). *องค์การที่มีประสิทธิผล: ความท้าทายของผู้บริหาร*. สืบค้นจาก <http://banpathaischool.igetweb.com/index.php?mo=3&art=230481>.
- จุฑามาศ รุจิรัตนนท์. (2553). *การศึกษสาเหตุของความขัดแย้งและวิธีการจัดการกับความขัดแย้งของ ผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- ชลธิชา อ้ายม็อก. (2552). *การศึกษารูปแบบผู้นำกับวิธีการจัดการความขัดแย้งของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษา ธุรกิจร้านอาหารในเครือบริษัท ไลน์ฟู้ดโฮลดิ้ง จำกัด*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ดำรงศักดิ์ ชัยสนธิ และสุนี เลิศแสงกิจ. (2552). *การพัฒนาบุคลิกภาพ*. กรุงเทพฯ: ภิญญการพิมพ์.
- ติน ปรัชญาพฤทธิ และไกรยุทธ ธีรตยาสินันท์. (2553). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทรงชัย พุทธิมาโนชญ์. (2544). *ความขัดแย้งระหว่างบุคคลในงานภาคเอกชนและและภาคราชการ: การศึกษาพฤติกรรมการตอบสนองต่อความขัดแย้งระหว่างบุคคลในงานและผลกระทบต่อ งาน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธีรวัฒน์ ปถมพานิชย์. (2553). *ปัจจัยที่มีผลให้เกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท กอดี อาร์ต จำกัด*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นิภา นิธยาน. (2550). *การปรับตัวและบุคลิกภาพจิตวิทยาการศึกษาและชีวิต*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

- นันทน์ภัส ตั้งภรณ์พรรณ. (2553). *แบบความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับการเผชิญปัญหาและฝ่าฟันอุปสรรคของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- บุษญา ประดิษฐ์พร. (2558). *การเตรียมความพร้อม ด้านการรับรู้ด้านบุคลิกภาพ และด้าน วัฒนธรรมองค์กรที่มีประสิทธิผลต่อการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน ย่านสีลม กรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พรชัย เชื้อชูชาติ. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร โรงเรียนกับประสิทธิผลของ โรงเรียน เทศบาลในเขต พื้นที่พัฒนาชายฝั่งทะเลภาคตะวันออก*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรนพ พุกกะพันธ์. (2552). *การบริหารความขัดแย้ง*. กรุงเทพฯ: ว.เพ็ชรสกุล.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2552). *ทฤษฎีองค์การสำหรับรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์- มหาวิทยาลัย.
- ภคมล คำดี. (2539). *ความขัดแย้งภายในองค์การ: ศึกษากรณีฝ่ายวิศวกรรม บริษัท ดาต้าแมท จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- รดา จิระเดชมัชชัย. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความขัดแย้งในการทำงานของบุคลากรองค์กร ธุรกิจ กรณีศึกษา: บริษัทประกันชีวิตในกลุ่มบริษัท เอไอเอจำกัด*. การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วรรณสิริ สุจริต. (2553). *บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ อิทธิบาท 4 การสนับสนุนทางสังคมและ พฤติกรรมความสุขในการทำงาน*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย รามคำแหง.
- วรัท พุกษากุลนนท์. (2552). *ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency & Effectiveness)*. สืบค้นจาก <http://peenet.blogspot.com/2008/07/efficiency-effectivenessadministrator.html>.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). *การจัดการและ พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- สถิต วงศ์สุวรรณค์. (2550). *การพัฒนาบุคลิกภาพ*. กรุงเทพฯ: อักษรพิทยา.
- สุพานี สฤกษ์วานิช. (2552). *พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่*. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุมาลี ยุทธวรวิทย์. (2550). *การจัดการความขัดแย้ง: ประสบการณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- สำนักงานเขตบางรัก. (2558). สืบค้นจาก <http://www.bangkok.go.th/bangrak>.
- สำนักงานเขตสาทร. (2558). สืบค้นจาก <http://www.bangkok.go.th/sathon>.
- เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. (2540). *ภาวะผู้นำ ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา หนวยที่ 5* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อนันท์ งามสะอาด. (2551). *ประสิทธิภาพ (Efficiency) และ ประสิทธิภาพ (Effective) ต่างกันอย่างไร*. สืบค้นจาก http://www.sisat.ac.th/main/index.php?option=com_content&view=article&id=187%.
- อรุณ รักธรรม. (2540). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- อานนท์ ชันคำ. (2552). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบุคลิกภาพการให้บริการของเจ้าพนักงาน ณ อำเภอภูพานยาว จังหวัดพะเยา*. การศึกษาอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- อารมณ์ ภูวพิพนธ์. (2554). *การเมืองในองค์กรมีทุกที่จริงหรือไม่*. สืบค้นจาก <http://webcache.googleusercontent.com>.
- Allport, G. W. (2009). *Personality: A psychology interpretation*. New York: Henry Holt.
- Bernard, H. W. (2009). *Mental health In the classroom*. New York: MacGraw-Hill Inc.
- Caplow, T. (2010). *Principle of organization*. New York: Barcourt.
- Dubrin, A. J. (2009). *Fundamentals of organizational behavior*. Thomson: Southwestern.
- Edgar, H. S. (2010). *Organizational psychology* (2nd ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice- Hall, Inc.
- Filly, A. C., R. H., & Kerr, S. (2010). *Managerial process and organization behavior*. Madison, Wisconsin: University of Wisconsin.
- Gross, B. M. (2010). What are your Organization's Objective? A General Systems Approach to planning. *Human Relations*, 18, 195-215.
- Guilford, J. P. (2010). *Personality*. New York: MacGraw-Hill Inc.
- Hilgard, E. R. (2009). *Introduction to education*. New York: Harcourt Brace and World Inc.
- Lawrence, P. R., & Lorsch, J. W. (2010). *Organization and environment*. Boston, MA: Harvard Business School, Division of Research.

- Robbins, S. P. (1974). *Managing organizational conflict: A nontraditional approach*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Schmerhorn, J. R., Hunt, J. G., & Osborn, R. N. (2010). *Organizational behavior*. New York: Wiley.
- Seldin, P. (2010). *Evaluation and developing administration performance*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Talcott, P. (2010). *Suggestion for a sociological approach to the theory of organizations in complex organizations: A sociological*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Tomey, M. A. (2009). *Guide to nursing management and leadership*. St. Louis: Mosby.





แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

เรื่อง บุคลิกภาพของตนเอง ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และความขัดแย้งในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลม และบางรัก

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาบุคลิกภาพของตนเอง ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และความขัดแย้งในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลม และบางรัก ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ดังนั้นการตอบแบบสอบถามนี้ใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ทางผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบข้อมูลให้ครบถ้วนและให้ข้อมูลที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพของตนเอง

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งในองค์กร

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงาน

แบบสอบถามประกอบด้วย 5 ส่วน ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม มา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาตอบแบบสอบถามโดยผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านให้ระบุเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง

ตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. 25-35 ปี

2. 36-45 ปี

3. 46-55 ปี

4. มากกว่า 55 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

1. โสด

2. สมรส

3. หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรี

3. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อายุงานของท่านในบริษัทนี้

1. น้อยกว่า 1 ปี

2. 1-5 ปี

3. 6-10 ปี

4. มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

6. ปัจจุบันท่านปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายไหน

1. ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ

2. ฝ่ายการขายและการตลาด

3. ฝ่ายปฏิบัติการ

4. ฝ่ายบัญชีและการเงิน

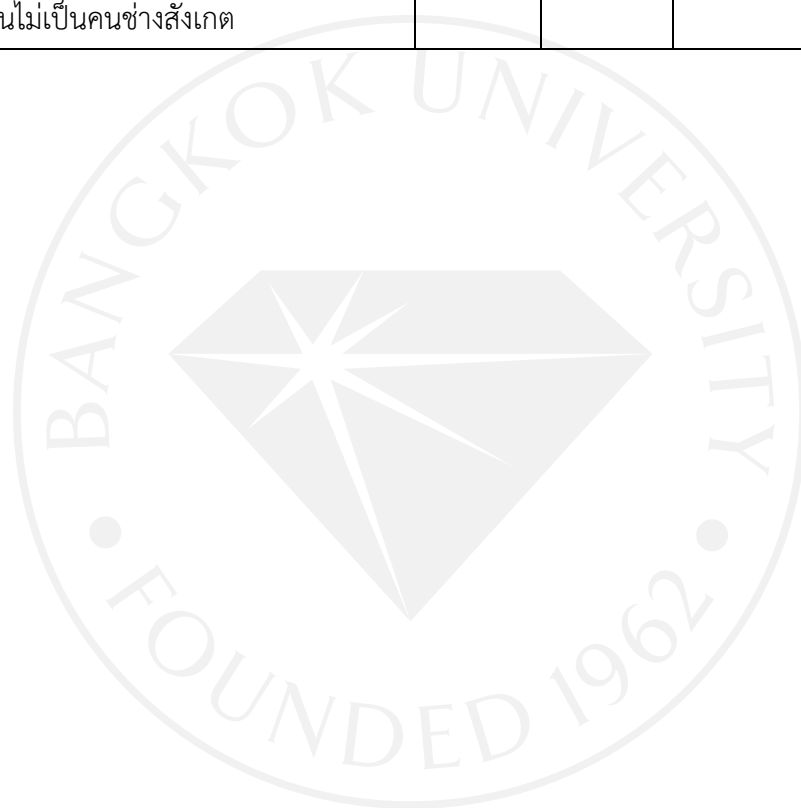
5. ฝ่ายสนับสนุน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพของตนเอง

คำชี้แจง บุคลิกภาพของตนเองต่อไปนี้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลม และบางรัก มากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง โดยเลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

บุคลิกภาพของตนเอง	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
1. ท่านเป็นคนร่าเริง มีอารมณ์ขันเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ง่าย					
2. ท่านเป็นคนที่มีความกระตือรือร้น ที่อยากจะทำงานและเตรียมตัวให้พร้อมอยู่เสมอ					
3. ท่านเป็นคนที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย					
4. ท่านสุภาพอ่อนโยนกับเพื่อนร่วมงานเสมอ					
5. ท่านแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เสื้อผ้าสะอาด ไม่ยับยู่ยี่					
6. ท่านจัดแต่งทรงผมให้ดูดีอยู่เสมอ					
7. ท่านให้เกียรติหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานเสมอ					
8. ท่านมักจะอิจฉาเพื่อนร่วมงานเวลาเพื่อนร่วมงานได้เลื่อนตำแหน่ง					
9. ท่านไม่กล้าที่จะตัดสินใจในการทำงาน					
10. ท่านไม่สามารถปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้					

11. ท่านเป็นคนไม่ไว้วางใจผู้อื่นว่าจะทำงาน ได้ดีเสมอตน					
12. ท่านไม่ชอบแสดงความรักสนิทสนมกับ เพื่อนร่วมงาน					
13. ท่านชอบแยกตัวทำสิ่งต่าง ๆ ตามลำพัง					
14. ท่านชอบพูดเสียงดังกับเพื่อนร่วมงาน เป็นประจำ					
15. ท่านไม่เป็นคนช่างสังเกต					



ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล

คำชี้แจง ความขัดแย้งระหว่างบุคคลต่อไปนี้ ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลม และบางรัก มากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ช่องว่าง โดยเลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

ความขัดแย้งระหว่างบุคคล	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด 5	เห็นด้วย มาก 4	เห็นด้วย ปาน กลาง 3	เห็น ด้วย น้อย 2	เห็นด้วย น้อยที่สุด 1
1. ด้านค่านิยมของบุคคลที่แตกต่างกัน					
1.1 ท่านมักจะมีความคิดเห็นไม่ตรงกับเพื่อนร่วมงานที่มีอายุงานน้อยกว่าท่าน					
1.2 ในหน่วยงานของท่านรับคนเข้าทำงานเฉพาะที่จบจากมหาวิทยาลัยเดียวกัน					
1.3 ในหน่วยงานของท่านมีการแข่งขันสูงทำให้พนักงานไม่ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม					
1.4 เมื่อท่านถูกตำหนิในเรื่องงาน ท่านมักจะท้อแท้ เบื่อหน่าย และแสดงความไม่พอใจ					
1.5 ท่านคอยให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีปัญหาในเรื่องต่างๆ ด้วยความเต็มใจ					
1.6 ในหน่วยงานของท่านไม่มีการจัดประชุมเพื่อวางแผนการทำงานร่วมกัน					

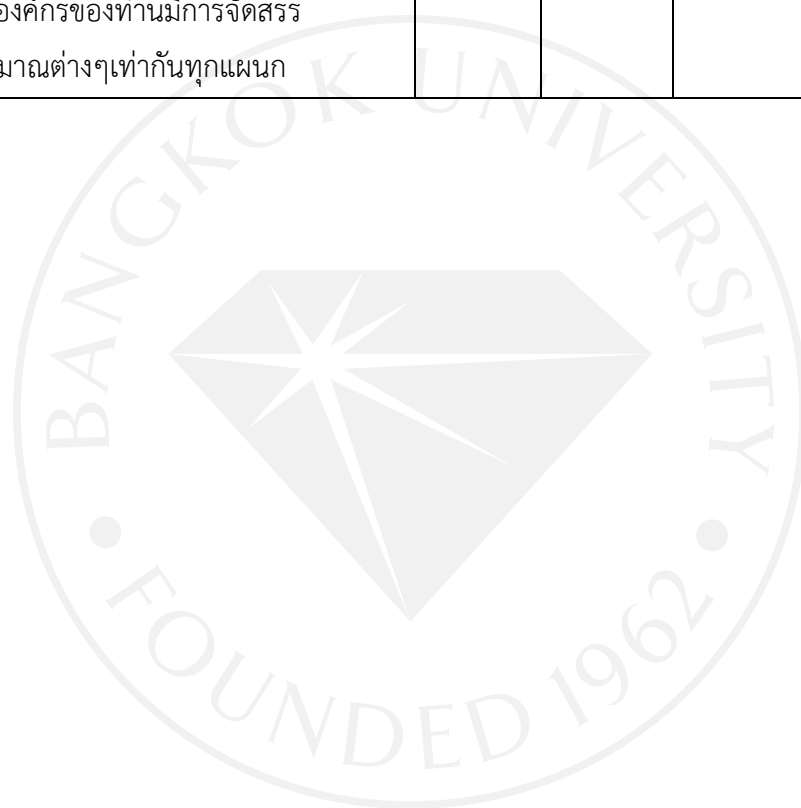
2. ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล					
2.1 เมื่อท่านได้รับมอบหมายงาน ท่านได้รับคำอธิบายเกี่ยวกับรายละเอียดของงานอย่างชัดเจน					
2.2 เพื่อนร่วมงานของท่านมักปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงาน					
2.3 ท่านมักจะแสดงความคิดเห็น ที่ตรงกันข้ามกับความคิดและความรู้สึกของท่าน					
2.4 ท่านมักจะชวนเพื่อนร่วมงานคุยในระหว่างการทำงาน					
2.5 ท่านจะแสดงความไม่พอใจเมื่อได้รับมอบหมายงาน					
2.6 เพื่อนร่วมงานของท่านมักจะไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งในองค์กร

คำชี้แจง ความขัดแย้งในองค์กรต่อไปนี้ ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลม และบางรัก มากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ช่องว่าง โดยเลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

ความขัดแย้งในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
ด้านกระบวนการทำงาน					
1.1 ในองค์กรของท่านไม่มีการปฏิบัติตามนโยบายของบริษัทอย่างเคร่งครัด					
1.2 ในองค์กรของท่านไม่มีการมอบหมายงานตามสายงานที่ชัดเจน					
1.3 ท่านไม่มีความชำนาญเกี่ยวกับงานที่ท่านได้รับมอบหมายทุกครั้ง					
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ					
2.1 ท่านได้รับผลตอบแทนที่ไม่เหมาะสมตามวุฒิการศึกษาและประสบการณ์ของท่าน					
2.2 ในองค์กรของท่านไม่มีการพิจารณาเพิ่มผลตอบแทนทุกปี และไม่มีการให้รางวัลสำหรับพนักงานที่มีผลงานดีเด่น					
2.3 ในองค์กรของท่านไม่มีการจัดสรรสวัสดิการด้านการลาประเภทต่างๆและไม่มีการกำหนดวันหยุดประจำปีที่ชัดเจน					

ด้านการจัดสรรทรัพยากร					
3.1 ในแผนกของท่านไม่มีผู้ปฏิบัติงานที่เพียงพอกับงานที่ได้รับมอบหมาย					
3.2 ในแผนกของท่านไม่มีวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานที่เพียงพอ					
3.3 ในแผนกของท่านไม่มีการจำกัดการใช้วัสดุ อุปกรณ์ในการทำงาน					
3.4 ในองค์กรของท่านมีการจัดสรรงบประมาณต่างๆเท่ากันทุกแผนก					



ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงาน

คำชี้แจง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลม และบางรัก โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง โดยเลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน	ระดับประสิทธิผล				
	ประสิทธิ ผลมาก ที่สุด 5	ประสิทธิ ผลมาก 4	ประสิทธิ ผลปาน กลาง 3	ประสิทธิ ผล น้อย 2	ประสิทธิ ผลน้อย ที่สุด 1
1. ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตรงตามเวลา					
2. ท่านใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและช่วยองค์กรประหยัด					
3. งานที่ท่านทำมีความถูกต้องและครบถ้วน					
4. ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งและปรับฐานเงินเดือน					
5. ท่านได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานในเรื่องต่างๆ					
6. ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและท่านมักจะได้รับคำชมเกี่ยวกับงาน					
7. เมื่องานมีข้อผิดพลาดท่านไม่ทิ้งงานและพร้อมแก้ไขข้อผิดพลาดทันที					
8. ท่านได้รับโอกาสให้ไปศึกษาดูงานต่างประเทศ					
9. ท่านสามารถนำความรู้ที่ท่านได้เรียนมาประยุกต์ใช้กับงานของท่าน เพราะตำแหน่งงานที่ท่านทำตรงกับความรู้ที่ท่านเรียนมา					

10. เมื่อท่านไม่เข้าใจในรายละเอียดของงาน ท่านสามารถถามหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงาน โดยได้รับคำตอบที่ถูกต้องและครบถ้วน					
11. หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานของท่านมีการยอมรับในผลการปฏิบัติงานของท่าน และมักจะกล่าวคำชมเชยเสมอ					
12. ท่านมาทำงานตรงเวลาเสมอ					
13. ท่านมาถึงที่ทำงานก่อนเวลาเริ่มงานเป็นประจำ					
14. ท่านมีความสุขในการทำงาน และพึงพอใจในตำแหน่งงาน					
15. ท่านหยุดหรือลางานในกรณีที่จำเป็นเท่านั้น					

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณาใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามนี้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวอรุณรักร์ ครอบเชื้อ
อีเมล	arunrak.kron@bumail.net
ประวัติการศึกษา	บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ พ.ศ. 2557
ประสบการณ์ทำงาน	-



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ ๖ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๙

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) [REDACTED] อยู่บ้านเลขที่ 102

ซอย ถนน ตำบล/แขวง สี่แยก

อำเภอ/เขต กิ่งกาดำ จังหวัด ศรีสะเกษ รหัสไปรษณีย์ 33110

เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว ๗๙๗๐๒๐๒๐๑๕

ระดับปริญญา ตรี โท เอก

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา คณะ บริหารธุรกิจ

ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์หัวข้อ บุคลิกภาพของตนเอง ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และความขัดแย้งในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาขาสีลม และ บางรัก

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปนี้เรียกว่า “สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีกำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนาอื่น ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
ผู้อำนวยการ.....เรียนรู

ลงชื่อ.....พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา ลีมลาวัลย์)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ.....พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร